



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Empowerment y calidad del servicio en la Municipalidad de
Selva Alegre, Arequipa, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Caballero Castillo, Zarella Edith (ORCID: 0000-0001-8106-0360)

Huamani Sevincha, Anabel Yovana (ORCID: 0000-0002-2599-8239)

ASESOR:

Dr. Chávez Vera, Kerwin José (ORCID: 0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis de manera especial a mis adorados padres, Lucas y Eulalia, quienes con amor y sabiduría han sabido guiar mi vida por el camino correcto permitiéndome lograr cada uno de mis objetivos.

A mi novio Ronald por impulsarme a ser mejor cada día; por su amor, comprensión y todo el apoyo brindado durante el proceso de alcanzar esta meta trazada que se convierte en el inicio de un venturoso porvenir.

A mi amiga de Investigación, gracias por tu amistad y responsabilidad de asumir el reto de lograr esta meta juntas.

Zarella Edith Caballero Castillo

Quiero dedicar esta tesis a mi padre Elocario, que me guía y protege desde el cielo. Por dejarme el legado de su constancia y esfuerzo.

A mis dos madres Lucia y Natividad por haberme forjado, a través, de sus consejos enseñanzas y amor, siendo ellas mi motor de impulso durante mi formación profesional. Por su motivación constante para alcanzar mis anhelos y objetivos.

A mi amiga de investigación, gracias por tu soporte y asumir el reto de lograr este desafío cumplido.

Anabel Yovana Huamani Sevincha

Agradecimiento

En primera instancia agradecemos a Dios, por cuidarnos y permitirnos culminar con éxito esta etapa de nuestras vidas.

Queremos mostrar nuestra gratitud y agradecimiento a la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de poder alcanzar nuestros sueños.

A nuestro asesor, Dr. Kerwin José Chávez Vera, por su infinita paciencia y apoyo constante a lo largo de este trayecto.

A nuestra maestra, Dra. Yolinda Molina Vásquez, por su apoyo desmedido para guiarnos a la culminación de este logro profesional.

A nuestros amigos y familiares que nos apoyaron con su motivación en este periodo de tiempo.

Gracias a todos por vuestra ayuda.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad.....	31
Tabla 2. Rango de relación r de Pearson	32
Tabla 3. Relación entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre	32
Tabla 4. Relación entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre	34
Tabla 5. Relación entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre	35
Tabla 6. Relación entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre	36
Tabla 7. Relación entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre	37
Tabla 8. Relación entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre	38

Índice de figuras

Figura 1 Empowerment	20
Figura 2 Motivación	21
Figura 3 Delegación de poder	22
Figura 4 Desarrollo	23
Figura 5 Liderazgo.....	24
Figura 6 Calidad del servicio	25
Figura 7 Desempeño	26
Figura 8 Confiabilidad.....	27
Figura 9 Conformidad.....	28
Figura 10 Durabilidad	29
Figura 11 Calidad percibida.....	30

Resumen

La presente investigación surge en consideración del creciente problema en la calidad del servicio latente en las entidades del sector público. Por lo que, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022. Por ello, se tomó en consideración un estudio de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, tomando en cuenta, un diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, de corte temporal transversal, siendo la población los 80 colaboradores de la Municipalidad, con una muestra censal, acorde a un muestreo no probabilístico por conveniencia, empleando como técnicas el análisis documental y la encuesta, con los instrumentos de la ficha de registro de datos y el cuestionario en escala de Likert. Hallando como resultados principales la existencia de una relación positiva alta entre el empowerment y las dimensiones de conformidad y calidad percibida. Concluyendo que, existe una relación positiva moderada entre el empowerment y la calidad del servicio, con un r de Pearson de 0.647, por lo que, si se refuerzan acciones de empoderamiento centradas en el desarrollo y confiabilidad en el liderazgo, se mejorará la calidad del servicio otorgado por la institución.

Palabras clave: Empowerment, calidad, servicio, liderazgo.

Abstract

This research arises in consideration of the growing problem in the quality of latent service in public sector entities. Therefore, the general objective was to determine the relationship between empowerment and quality of service in the Municipality of Selva Alegre, Arequipa, 2022. For this reason, an applied study, with a quantitative approach, was taken into consideration, taking into account account, a non-experimental design, correlational descriptive level, transverse temporal cut, being the population the 80 employees of the Municipality, with a census sample, according to a non-probabilistic demonstration for convenience, using documentary analysis and survey techniques, with the instruments of the data record sheet and the questionnaire on a Likert scale. Finding as main results the existence of a high positive relationship between empowerment and the dimensions of conformity and perceived quality. Concluding that there is a moderate positive relationship between empowerment and quality of service, with a Pearson's r of 0.647, so that if empowerment actions focused on development and reliability in leadership are reinforced, the quality of service will be improved. service provided by the institution.

Keywords: Empowerment, quality, service, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

Las disposiciones de protección y aislamiento instituidas por el jefe de estado para monitorear la expansión del COVID-19 ocasionaron un conflicto total que ocasionó el bloqueo de gran cantidad de negocios, corporaciones y establecimientos autónomos; asimismo, modificaron las maneras de desempeñarse en entidades públicas, reduciendo el tiempo de labor, salarios y condiciones en una exhaustiva cantidad de acuerdos, perjudicando a millonadas de colaboradores en el aumento de coacciones hacia la productividad laboral, produciendo un rompimiento en los vínculos trabajadores- entidad (Alcover, 2020).

A nivel internacional, considerando que, las entidades públicas vienen enfrentando vertiginosas e incesantes variaciones en el siglo XXI, la calidad del servicio en países como Ecuador, ya es observada como una particularidad corporativa indispensable para la competitividad y posicionamiento del servicio, ya que, se entiende como el óptimo manejo de capitales para establecer una transformación de complemento de cuantía que apruebe una maximización de logros económicos, para alcanzar los propósitos organizacionales y fidelizar a compradores existentes, cautivando a usuarios probables (Zavala y Vélez, 2020).

Por lo que, de acuerdo a diversas investigaciones en el ámbito nacional de la población activa se ha mostrado como una problemática creciente un nivel bajo de calidad en el servicio, en consecuencia, se solicita de tácticas de gestión que impulsen un progreso en el trabajo que brinda. A tal efecto, considerando que el empowerment, es una herramienta estratégica, que acepta fortalecer la intervención de todos los colaboradores de la compañía, donde el líder brinde un trato horizontal a los mismos; donde prevalece las tareas en conjunto al apoyarse en una perspectiva de ética motivacional desde la concepción del individuo (Macías, 2021).

Asimismo, bajo una real situación social causada por la pandemia, es indispensable que se otorgue un trato humanitario a los colaboradores, analizando así el planteamiento en el empoderamiento como una opción de

resultado, puesto que, es uno de los actuales modelos en el medio corporativo, de forma especial en el sector público, por lo que, se admite en Latinoamérica como un instrumento de dirección excelente, que acrecienta la aptitud de las personas para promover la toma de decisiones y transformar esas decisiones en los resultados anhelados, que ayudaran en la administración de habilidades, responsabilidades y autoridad, para el reforzamiento en la calidad de desempeño en los empleados con el propósito de que transfieran lo principal de sí, bajo el liderazgo de un director que los conduzca y los haga partícipes de un medio ocupacional que les admita instruirse, desarrollarse, desenvolverse y apoyar en el progreso institucional (Cálix et al., 2016).

De este modo, teniendo en cuenta que en el caso de Perú, en los últimos tiempos, si bien ciertas instituciones recientes encontraron en el empowerment, una habilidad para mejorar las categorías de producción y fomentar el desarrollo laboral, al fortificar la autoestima, acrecentando las facultades en la toma de decisiones propias, considerando la observación constante para consolidar un entorno fructuoso, aún prevalece la desinformación de su factibilidad en ciertos ámbitos financieros como lo es la entidad municipal, debido al enfoque de modificación que se da en la actual filosofía que demanda replanteamientos en las condiciones del equipo de colaboradores (Arteaga y Tocas, 2021).

Bajo esta perspectiva, a nivel local, la Municipalidad Distrital de Selva Alegre, no es insensible a la efectividad de carencias en la calidad de servicio que se presenta en el sector público, logrando caracterizarse por un alto porcentaje de colaboradores que no son preparados, que no tienen cualidades y que incumplen con el perfil para trabajar en las diversos departamentos de la entidad, careciendo de un compromiso caritativo, considerado, en donde las funciones no están bien determinadas, asumiendo una responsabilidad con el establecimiento; por consiguiente, al mostrar la ausencia de un acertada motivación laboral, se anexa el no laborar en grupo, la ausencia de respaldo, la escasa autonomía que poseen para solucionar problemas y decidir.

Por ello, es importante que la entidad determine la trascendencia de manejar habilidades flexibles que se consigan al utilizar con premura y que revelen las consecuencias en un mínimo lapso de tiempo, para que, con ello se pueda

realizar acciones que permitan a los trabajadores poder actuar y resolver los conflictos y retos con compromiso y responsabilidad, siendo así el empowerment una posible alternativa de solución, por lo que, se pretende conocer la relación que puede existir en ella con la calidad del servicio en la gestión pública.

Por consiguiente, el problema general del estudio fue ¿Qué relación existe entre empowerment y calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022? Teniendo como problemas específicos ¿Qué relación existe entre empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022? ¿Qué relación existe entre empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022? ¿Qué relación existe entre empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022? ¿Qué relación existe entre empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022? ¿Qué relación existe entre empowerment y calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022?

El presente estudio acorde a Santa (2015) tiene justificación teórica, por la exploración de un problema de la realidad institucional progresiva referente a la calidad del servicio y la correspondencia que tiene en ella el empowerment, conforme al marco práctico y de análisis previos en el entorno local, nacional e internacional, para la aportación de estudios teóricos que favorezcan a próximas indagaciones. La justificación práctica de la investigación, parte de la exigencia de instaurar la reciprocidad que hay entre la calidad del servicio y el empowerment en una municipalidad para lograr efectos que admitan alcanzar posibilidades de solución, a través, del planteamiento de sugerencias que permitan fomentar prosperidades en el sector. Metodológicamente la indagación se justifica por el empleo de un método científico mediante el cual se enunciaron y concedieron instrumentos y datos fidedignos y efectivos que permitieron lograr un mejor discernimiento de las variables en el sector público.

En consecuencia, el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022; considerando como objetivos específicos, analizar la relación entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre,

Arequipa, 2022; identificar la relación entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022; describir la relación entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022; establecer la relación entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022; analizar la relación entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Siendo la hipótesis general existe una relación significativa entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022; considerando como hipótesis específicas, existe una relación significativa entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022; existe una relación significativa entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022; existe una relación significativa entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022; existe una relación significativa entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022; existe una relación significativa entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Por ello, teniendo en consideración investigación previas, como revistas científicas, repositorios, se tuvieron en cuenta las contribuciones más resaltantes concernientes al estudio que se utilizarán de apoyo y base para alcanzar la intención en la presente indagación. De manera que a nivel internacional se ha considerado los aportes científicos de relevancia, que a continuación se mencionan:

Lopez (2021) en la tesis: El empowerment y el régimen gubernativo en la corporación Hostelera Kadafi Quevedo, Ecuador. Propuso como objetivo comprobar la correspondencia entre el Empowerment y la gestión administradora de la entidad. Empleo una metodología de nivel descriptivo, correlacional, de tipo aplicada, de diseño no experimental. Conto con un universo de 16 empleados de la compañía. Uso el interrogatorio como instrumento y como técnica la encuesta. Concluyendo que tuvo un valor bajo en gestión administrativa con el 42,50%, con lo cual estableció que hay una baja aplicación tanto de la eficiencia en la gestión administrativa como del Empowerment. Por lo que, es importante que los administrativos se fidelicen con la corporación, para que se identifiquen más con la entidad.

Beuren et al. (2020) con el artículo: Resultados de un empoderamiento y vigilancia. En el artículo plantearon el objetivo analizar las consecuencias de una valoración facilitadora de un procedimiento de inspección de una dirección, acerca de la fortaleza organizacional y del Empowerment. Siendo la metodología de nivel descriptivo, no experimental, transversal. Dicho estudio tuvo una muestra de 161 individuos. Se aplicó una batería de preguntas como instrumento, y como técnica la encuesta. Teniendo como resultado que el Empowerment es una fortaleza organizacional que repercute en la particularidad de prestación de los colaboradores y encargados de la gerencia, que se verá reflejado en su desempeño, identificación con la institución entre otros. Por lo que concluyeron que al decidir por este procedimiento ayuda y beneficia a que las sociedades enfrenten de modo más favorable la desorganización a las que están muy expuestas.

Torres (2018) en su tesis: El empoderamiento de administrativos y recursos humanos como estrategia en el progreso organizacional de la universidad técnica de Ambato. Planteo el objetivo comprobar de qué modo repercute el empowerment en el personal administrativo y personal en la mejora de la institución. En la presente investigación, se utilizará el enfoque cuali-cuantitativo, La particularidad de indagación a perpetrar es mixta ya que se maneja una indagación de campo, documental y bibliográfica para recabar los datos, es de nivel correlacional, descriptivo. La población fue de 812 funcionarios, con una muestra de 268. Uso la encuesta y el cuestionario. Por ende, concluyó que concurre una correspondencia directa, fuerte, con un coeficiente de Pearson de 0,820, Entonces, para optimizar el desarrollo organizacional intrínsecamente en las corporaciones es transcendental el trabajo en equipo.

Klidas et al. (2017) plantearon la indagación: La dirección de Empowerment de los recursos humanos en los hoteles de lujo de países bajos-Europa. El artículo tuvo como objetivo general examinar los recursos de intervención, la sapiencia conducente al consumidor y el modo de gestión empoderado. Aplicaron una estrategia de trabajo de nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal. Consideraron una muestra censal. Empleó la encuesta y el cuestionario. Estudiaron los medios de comprobación, la sapiencia encauzada al usuario y el estilo de gestión autónomo. Concluyeron que, con la ejecución de habilidades de Empowerment la eficacia de prestación se optimizó en un 24% y el rendimiento de los trabajadores incremento en un 15%. O sea, que la funcionalidad de los recursos humanos y operacionales de la empresa son relevantes.

Alarcón (2017) en el artículo: Modelo de paradigma perenne establecido en métodos y su efecto en la eficacia de los bienes que distinguen los consumidores de la asociación de servicios Servi Freno de la ciudad de Quito. Propuso como objetivo del estudio efectuar un patrón de progreso para métodos y su consecuencia en la calidad de servicio que admiten los usuarios en la corporación ServiBrake. La metodología utilizada en el estudio es de diseño no experimental, de nivel propositiva, explicativa y descriptivo. Utilizando el test como instrumento. Se aplico a una muestra de 260 usuarios de la entidad. Asimismo, con los descubrimientos del estudio concluye que hay un desacuerdo

entre el postest y el pretest, con una significación de 0.00 menor al p-valor de 0.05, luego, al seleccionar el modelo de mejora favorece apropiadamente en los diferentes niveles de calidad de Servicio que toman los individuos de la asociación en referencia.

Considerando los estudios concernientes con la presente indagación, fueron estimadas distintas revistas, artículos científicos y tesis por lo que posteriormente de una pormenorizada verificación se tuvieron en cuenta las aportaciones más importantes similares al tema; que utilizarán de soporte para conseguir la meta en la presente investigación. Por lo que, a nivel nacional tomaron en cuenta las contribuciones científicas que fueron relevantes, siendo:

Berrosipi y Méndez (2021) en su tesis: Empowerment y su predominio en la calidad de servicio en la Concejo Distrital de Cascapara, Yungay. Propuso evaluar la ascendencia entre ambas variables en el Consejo. La indagación tuvo una metódica de corte transversal, de método cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional causal, descriptivo. Emplearon la encuesta como técnica y el cuestionario como el instrumento. Siendo la muestra censal de 50 usuarios. Por lo que concluyeron que, existe una ascendencia entre las variables, ya que, el importe de ETA de la primera variable es mínimo comparado con el valor de ETA de la segunda variable ($0.589 < 0.741$), por ello, no coexiste repercusión las mismas.

Olazábal y Santisteban (2021) en su tesis: Empowerment para optimizar la Calidad del Servicio en la compañía privada de vigilancia y Seguridad Bucranio S.A.C., Olmos. Planteó el objetivo presentar el empowerment para corregir la calidad en el servicio en la Compañía. La metodología, de corte transversal, fue de tipo aplicada, de enfoque mixto, nivel descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental. Considero dos muestras, la primera con 52 trabajadores del área operativa y administrativa de la entidad y la segunda con 6 compradores de la corporación. Utilizaron el cuestionario como instrumento y como técnica la encuesta y entrevista. Concluyeron que la compañía debe empoderar y reforzar al empleado, puesto que la calidad en el servicio que están ofreciendo es de un valor intermedio, entonces, la práctica del empowerment puede optimizar y lograr un buen posicionamiento de la empresa.

Arenas (2019) en la tesis: Relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al consumidor en la atención del Régimen Tributario de Trujillo. Propuso el objetivo general establecer la correspondencia que coexiste entre ambas variables. La metodología fue de nivel correlacional-descriptivo, de método cuantitativo, de corte transversal, no experimental. Manejó el análisis documental y la encuesta, como técnica. Como instrumentos la ficha documental y el cuestionario. Siendo la muestra censal de 17 empleados. Se empleo el SPSS v.25. Como conclusión obtuvo que coexiste una correspondencia directa y débil entre las variables con un coeficiente de Pearson de 0,582; asimismo, el nivel es predominantemente intermedio con un 59% para empowerment, acerca de la calidad del servicio es mediano con 65%, en consecuencia, es, significativo fortificar estas variables.

Mamani (2019) con la investigación: Evaluación de la calidad de servicio y el Empowerment de los colaboradores de la sub gerencia de defensa ciudadano del concejo Provincial de Puno. El estudio planteo el objetivo examinar la correspondencia entre una y otra variable de los administrativos de la sub gerencia de apoyo ciudadana. Siendo el estudio de método cuantitativo, de corte transversal, de diseño no experimental, de nivel descriptivo, correlacional, de diseño no experimental. Estimó como muestra a 75 trabajadores y 35 ciudadanos mediante el modelo SERVPERF. Manejo la encuesta y el cuestionario. De ello dedujo que, el empowerment se ubica en el valor intermedio bajo con el 32%, asimismo, la calidad de servicio se ubica en el grado medio bajo con un 44%. Entonces, la entidad debe corregir la calidad de servicio para ello debe optar por el modelo SERVPERF.

Mancilla (2018) en su tesis: Empowerment y la calidad de servicio de la sucursal Santa Clara de una financiera particular, Ate. Propuso como finalidad identificar la dependencia entre la calidad de servicio y el Empowerment de la sucursal Santa Clara. El estudio fue de corte transversal, de diseño no experimental, de nivel correlacional, descriptivo, de diseño no experimental. Con 10 participantes siendo una muestra censal. Empleo la encuesta y el cuestionario en la escala de Likert. De acuerdo a los logros conseguidos, concluyó que, preexiste una correlación significativa, muy alta, positiva, con un Rho de Spearman de 0.802

entre las variables de estudio, entonces el empowerment incide de forma directa en la eficacia de la prestación que brinda la compañía.

En cuanto a las definiciones relacionadas con las variables de la indagación y sus relativas dimensiones se tiene el aporte de autores de trascendencia con respecto a la investigación y que servirá de respaldo para poder continuar con la indagación, resaltando entre ellos el autor base y de respaldo en el presente estudio.

En cuanto al Empowerment, se caracteriza por acrecentar las funciones y tareas de los empleados acorde con el escalafón de la entidad, dotándoles de potestad para tomar disposiciones por medio de la motivación y liderazgo (Pérez, 2017). Asimismo, es una herramienta o técnica que busca delegar, transferir o conceder poder, mando, responsabilidad e independencia en los recursos humanos o grupos de labores en una organización afín de que consigan resolver problemas o ejecutar trabajos, sin la obligación de lograr la conformidad o preguntar a sus jefes (Rothman et al., 2019).

Asimismo, el empowerment busca incrementar en el recurso humano mayor poder, así como fortalecer las acciones y condiciones indispensables para que el cumplimiento profesional y acción propia por separado de los colaboradores se optimice y por ende de la institución (Edelmann et al., 2020). Además, es una destreza manejada para favorecer la correspondencia que prevalece entre los colaboradores y beneficiarios de una corporación. Asimismo, esta táctica busca conferir una acertada responsabilidad a los dependientes a fin de que sean los responsables de solucionar inconvenientes y consensuar, sin el consentimiento de un jefe (Bloom, 2020).

De modo que, el empowerment tiene el propósito de incentivar a los colaboradores para acrecentar su responsabilidad y compañerismo hacia la empresa, por lo que, asumirá un efecto auténtico acerca de su rendimiento en el trabajo. Igualmente, es distinguido como empoderamiento, por ende, ha adquirido impulso como paradigma intrínseco administrativo de las corporaciones (León-Vázquez et al., 2021).

Planteando para el empowerment cuatro dimensiones siendo la motivación la misma que se torna en un soporte transcendental orientada en el talento humano, ya que son componentes fundamentales en la enunciación de los estipendios en el sector privado (Pérez, 2017). En cambio, en la parte pública no se otorga la debida importancia por lo que para el trabajador no hay una motivación por las destrezas de estos; por lo que este último puede resultar poco interesante para los individuos competentes (Marques y Dhiman, 2018).

Por lo que la delegación se caracteriza por ser el poder que ofrece la autoridad y solidaridad para así conseguir que el empleado consiga ejercitar de modo particular sus cargos creando de esta forma una amistad entre el jefe y el emprendedor, admitiendo de esta manera que el colaborador se desenvuelva de manera competente para realizar las tareas establecidas dentro de su espacio de trabajo (Bina et al., 2017). Por lo que, tiene que ver fundamentalmente con distribuir las ordenes en diversos grados de la posición organizacional, delegar tareas y potestad, habitualmente demanda de una cooperación dinámica extrema, o sea, que el que asigna la autoridad y sostenga una actitud y comunicación de acuerdo con la transformación (Van den Berg et al., 2021).

Asimismo, el desarrollo se precisa como la forma de suministrar o proporcionar requerimientos para que el empleado consiga progresar dentro de la compañía, en consecuencia, se debe preparar al trabajador continuamente, consiguiendo el conjunto de datos, mostrando las últimas técnicas que admitan incrementar de igual forma a recientes colaboradores internamente en la compañía (Pérez, 2017). Además, es la forma empleada por las filiales y corporaciones para alcanzar el progreso intrínsecamente de un ambiente integrado, innovador, profesional y en progreso continuo (Christens, 2019).

También, el liderazgo es parte de la conducta que una persona tiene y prospera en el interior de la compañía. Asimismo, los líderes están preparados para lograr los fines que se han propuesto dentro de la planificación (Pérez, 2017). Además, el liderazgo desarrolla las labores en grupos y acrecienta el grado de familiaridad de los trabajadores cuando se trata que el liderazgo se desarrolle (Cálix et al., 2016).

Por consiguiente, la definición de la variable calidad en el servicio, se respalda en los autores que se indica a continuación. Puede ser, interpretada como satisfacción de las expectativas y necesidades del consumidor; está compuesta por varios integrantes por ello impacta de forma inmediata en la complacencia de los consumidores, esto se manifiesta en las corporaciones de mercancías (Ananda y Devesh, 2019).

De ahí que la calidad del servicio, se especifica como la agrupación de esfuerzos que cada entidad debe ejecutar para establecer una educación que admita la elaboración de un servicio o producto acorde a los modelos de calidad (Badajoz, 2020). También, es un método dentro las compañías que indagan dos aspectos muy significativos, la competencia y particularidad en el establecimiento; siendo su finalidad es distinguir las condiciones de calidad del servicio y valorar el vínculo efectivo entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente (Fida et al., 2020).

Por ello, indica que la calidad del servicio es unos de los componentes más concluyentes para precisar el triunfo de toda la compañía, puesto que admite valorar la eficacia de la producción con respecto a la competitividad, por ello es importante la toma de medidas requeridas que faculten optimizar el servicio o producto que la corporación pretende conservar en el establecimiento de la compañía (Suárez, 2017).

De la misma forma, para calidad del servicio propone cinco dimensiones, siendo el desempeño el conjunto de conductas o acciones advertidos en los colaboradores, los mismos que deben ser notables para los fines de la empresa, ya que alcanzan a ser medidos por medio de las capacidades de cada persona y su nivel de cooperación con entidad (Badajoz, 2020). El desempeño es primordial para acrecentar el éxito y la certeza de una corporación, por tal motivo hay un continuo interés de las compañías por optimizar el desempeño de los colaboradores por medio de agendas de capacitación y desarrollo (Suárez, 2017).

Por consiguiente, la confidencialidad es la probabilidad de que un bien o servicio no falle dentro de un tiempo determinado. Este es un componente importante

para los beneficiarios que requieren que el producto funcione sin inconvenientes (Badajoz, 2020). Además, es la seguridad de que la indagación particular estará resguardada para que esta no sea transmitida sin aprobación del individuo. Tal protección se ejecuta a través de un conjunto de medidas que reducen el acercamiento a esta indagación (Valls et al., 2017).

Por lo que, la conformidad es una de las operaciones de la asociación, se ejecuta para alcanzar el consentimiento de las políticas, normas y reglamentaciones que son adaptables. De esta manera, conlleva poder explicar similar apego, manifestada en las experiencias usuales de la entidad (Badajoz, 2020). También, es el comportamiento de acogida que se encargan los integrantes de un equipo colectivo, de cumplir las reglas señaladas por la empresa, con el propósito de alcanzar su incorporación dentro de una entidad (Arroyave y Hurtado, 2019).

Al mismo tiempo, la durabilidad cuantifica el tiempo de vida de un producto. Cuando el producto puede restaurarse, la apreciación de la perdurabilidad es más compleja (Badajoz, 2020). Esto ocurre cuando la estimación de restauración y los precios coligados acrecientan notablemente. Esta dimensión podría estar vinculada con la credibilidad, dado que, si se incrementa, durabilidad también aumenta (Chiavenato, 2017).

Por consiguiente, la calidad va junto con la marca. No interesa cuan eficaz sea su producto, ninguno lo hurgará si no lo encuentran propicio. El aspecto y la notoriedad de la marca tienen considerable importancia en la zona virtual, porque, la producción con frecuencia es promovidos por alusión y hallazgos armónicos (Badajoz, 2020). En esta última dimensión se puede exponer que es la más intrínseca y complicada de medir o manejar, en consecuencia, depende de la manera en que cada individuo resuelve, toma o comprende el conjunto de datos que viene del medio y de las vivencias o experiencias vividas de cada colaborador (Robbins y Coulter, 2018).

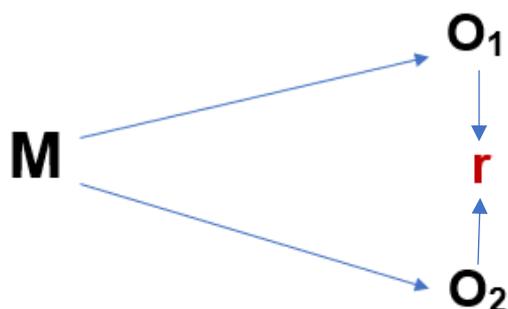
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La búsqueda fue de tipo aplicado, debido a que, se orienta en reconocer, por medio del discernimiento científico, si se puede contribuir en la solución de una carencia práctica, registrada y determinada ya que se intenta encontrar el vínculo entre Empowerment y calidad del servicio, en la indagación de un resultado pertinente con respecto un problema real (Ñaupas et al., 2018). Asimismo, fue de enfoque cuantitativo, al manejar el acopio y estudio de la data para el análisis de las hipótesis determinadas en la indagación, por medio de la estadística descriptiva e inferencial, en el procesamiento de los datos obtenidos en la información (Hernández y Mendoza, 2018).

Por lo que el nivel de la indagación fue descriptivo-correlacional al concentrarse en la recopilación de información para pormenorizar las soluciones frente a las preguntas y a las hipótesis determinadas en la investigación. Una indagación es correlacional cuando se establece si dos variables están relacionadas o no. Esto denota examinar si una reducción o incremento en una variable repercute en la otra variable. (Palomino et al., 2016).

El diseño de la indagación fue no experimental en razón de que no se manipuló las variables de la investigación, siendo de corte transversal, puesto que, la indagación se estableció en un solo periodo (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, la investigación fue de corte temporal transversal, de diseño no experimental, de corte temporal transversal, de nivel correlacional, descriptivo, tal como, se puede evidenciar en el posterior bosquejo:



Dónde:

O_1 = Empowerment

O_2 = Calidad del servicio

r = Relación entre ambas variables

M = Muestra

3.2 Variables y operacionalización

La presente indagación se focalizó en las variables objeto de estudio, las cuales, fueron el Empowerment y la Calidad del servicio, cuya definición tanto conceptual como operacional es la que se visualizará más adelante, acorde a la concepción de los autores base seleccionados. A su vez se encuentran en la matriz de operacionalización de variables que se halla en el Anexo 1.

Variable 1: Empowerment

Definición conceptual:

El empowerment es una herramienta o técnica que consiste en encomendar, conceder o transferir potestad, autoridad, autonomía y compromiso a los recursos humanos o equipos de labor de una compañía, a fin de que logren tomar decisiones, solucionar inconvenientes o realizar labores sin necesidad de examinar o lograr el consentimiento de sus directores (Pérez, 2017).

Definición operacional:

El empowerment se medirá por intermedio de la técnica del análisis documental y la encuesta, y por medio de los instrumentos como la ficha de registro de datos y el cuestionario en escala de Likert, para ello se planteará cinco alternativas mediante las dimensiones motivación, delegación de poder, desarrollo y liderazgo, con sus respectivos indicadores.

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

La calidad en el servicio es un parámetro en el interior de las corporaciones que indagan dos posiciones muy trascendentales, la diferenciación y la

competitividad en el supermercado; su propósito primordial es distinguir las peculiaridades de calidad de la prestación y valorar la correspondencia efectiva entre la complacencia del consumidor y la calidad observada (Badajoz, 2020).

Definición operacional:

La calidad del servicio se calculará mediante las técnicas del análisis documental y de la encuesta, a través, de la ficha de registro de datos y el cuestionario en la escala de Likert, en este sentido se propone cinco opciones mediante las dimensiones desempeño, confiabilidad, conformidad, durabilidad y calidad percibida, con sus correspondientes indicadores.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población es la congregación plena de los acontecimientos que armonizan con una secuencia de representaciones, además, tienen ciertas peculiaridades en común, siendo observados en un lugar y lapso temporal determinado (Toledo, 2016). En consecuencia, la presente investigación estimó como población a los 80 colaboradores de la Municipalidad de Selva Alegre.

Criterios de inclusión: Sólo consideró a los colaboradores que trabajan en la parte administrativa en el Municipio de Selva Alegre.

Criterios de exclusión: No se examinó a los trabajadores que no laboran en la sección administrativa del concejo de Selva Alegre.

Muestra

Una muestra es una parte de la población que importa, donde se recogieron la información oportuna, y corresponderá ser peculiar de dicho universo, de modo probabilístico, que permita trascender los valores hallados en la muestra con respecto a la población (Ventura-León, 2017). En la presente indagación se trabajó con una muestra censal, por lo que, se tomó en cuenta a la integridad de la población, es decir, a los 80 empleados que pertenecen a la Municipalidad de Selva Alegre.

Muestreo

El muestreo a estudiar fue por conveniencia y no probabilístico, a causa de que, este tipo de muestreo se estima como un procedimiento que se utiliza para una instauración de muestras conforme al acceso y disponibilidad de estas, en un concluyente periodo de tiempo (Palomino et al., 2016).

Unidad de análisis: Cada uno de los empleados de la Concejo de Selva Alegre.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

En el estudio se empleó el análisis documental y la encuesta, porque es una indagación de enfoque cuantitativo, para la comprobación del Empowerment y Calidad del servicio (Ñaupas et al., 2018). En consecuencia, el análisis documental permitió normalizar y examinar la indagación de dichos propósitos, con el propósito de que se haga concretar las perspectivas de legitimidad, confiabilidad, significatividad y representatividad con las condiciones de la investigación, con la finalidad de verificar presunciones razonables y lógicas referentes al problema de exploración (Ñaupas et al., 2018).

Asimismo, se empleó la encuesta, ya que, es una técnica dentro del esquema de una indagación descriptiva en el que el intelectual recolecta información por medio del cuestionario anticipadamente esbozado, sin cambiar el fenómeno ni el medio en el que se acopia la averiguación, aplicándose a todos los integrantes de la muestra (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se manejó en el estudio fue la ficha de registro de datos y el cuestionario, para la medida de ambas variables, es por ello que, se tendrá en cuenta los modelos teóricos que tratan las dimensiones e indicadores seleccionados (Mendez, 2018). Asimismo, las fichas de registro de datos son primordiales para consignar la indagación que se encuentra en las distintas

fuentes documentales, es importante, saber cómo utilizarlas convenientemente (Mendez, 2018).

En lo que respecta, al cuestionario es un registro desarrollado por una agrupación de interrogaciones que son elaboradas acorde al propósito de la indagación, estructuradas y secuenciadas, con la intención de obtener respuestas imprescindibles para el estudio (Ñaupas et al., 2018). Por consiguiente, para este estudio se planteó 15 interrogantes para cada una de las variables, además, se utilizó la escala de Likert planteada con cinco alternativas, que fueron: Casi siempre, siempre, a veces, nunca, casi nunca.

Validez

La validez es el valor en el cual un instrumento cumple con criterios de relevancia, pertinencia y claridad (Mendez, 2018). En la investigación se realizó la validez de los cuestionarios mediante el juicio de 3 expertos (Anexo 4).

Confiabilidad

La confiabilidad es aquel nivel de similitud existente en los resultados obtenidos en un determinado contexto, mediante el cual, se garantiza que el instrumento a emplear es el adecuado (Posso y Bertheau, 2020). En la indagación se manejó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, para la determinación de la consistencia interna de los instrumentos, por lo que, para la variable 1 Empowerment se logró un alfa de Cronbach de .802, en tanto que para la variable Calidad del Servicio se alcanzó un alfa de Cronbach de .812, por tanto, indicó que ambos instrumentos eran adecuados para medir la variable (Anexo 5).

3.5 Procedimientos

La ejecución del estudio partió de la obtención de la autorización por parte de la Municipalidad de Selva Alegre, posterior a ello, se realizaron y validaron los instrumentos de la investigación mediante el juicio de 3 expertos, luego se aplicó una prueba piloto aplicada a 30 trabajadores en una institución semejante para la determinación de la confiabilidad. Una vez, establecido el instrumento, se procedió a realizar la aplicación del mismo en la entidad objeto de estudio,

mediante la plataforma Google Forms, aplicándose de forma individual, por lo que, al finalizar la obtención de la data, esta fue procesada en el software estadístico SPSS V.26, para la determinación de la reciprocidad imperante entre las variables y aclaración de hipótesis, elaborando posteriormente la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos de información se importó la data de la plataforma Google Forms al programa Microsoft Excel, posterior a ello, se importó al software estadístico SPSS V.26, en el cual, se efectuó un estudio estadístico descriptivo, mediante el empleo de baremos, para la determinación de frecuencias en las variables y dimensiones, posterior a ello, se realizó el análisis estadístico inferencial, partiendo del manejo de la prueba de normalidad con Kolmogórov-Smirnov, puesto que la muestra es superior a 50 personas, para la determinación de la asignación de los datos, la cual, fue normal, de manera que, se usó el coeficiente de correlación de Pearson para la explicación de suposiciones y estudios de correspondencia en la indagación.

3.7 Aspectos éticos

En la indagación se aplicó las normas APA 7ma edición, asimismo, respetando el código de ética y estructura establecida por la Universidad César Vallejo con la resolución N° 0126-2017/UCV, con respecto al respeto por la originalidad del estudio mediante el programa antiplagio, además de la competencia profesional y científica.

Por otro lado, se solicitó la autorización a la Municipalidad de Selva Alegre (Anexo 7), con el objeto de garantizar la obtención de la data verídica y fiable, cumpliendo a su vez, con el código de ética del investigador establecido por CONCYTEC (2019) al no generar ninguna alteración en la data, respetando la integridad del personal al ejecutar un estudio de carácter anónimo, empleando instrumentos de carácter no invasivo.

Asimismo, se tomó en cuenta el código de ética ACM, al evitar generar daños con la aplicación del estudio, respetando los términos de confidencialidad con la

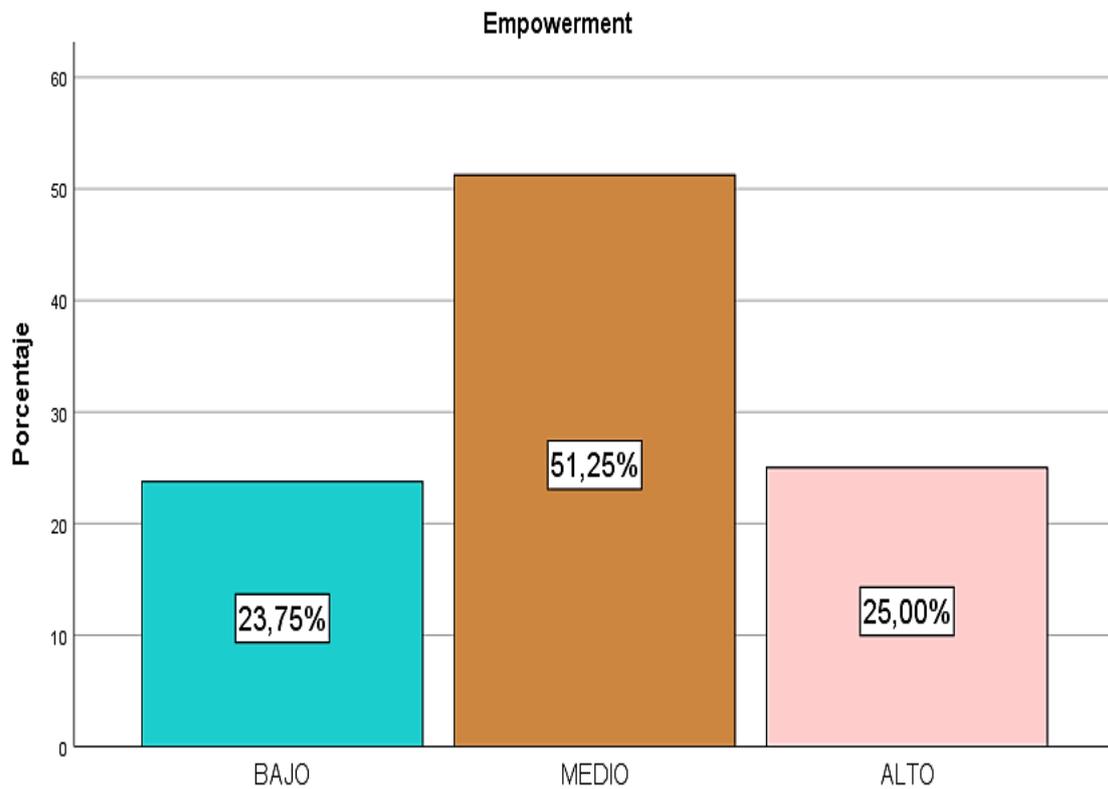
entidad, por otra parte, se acató el código de ética IEEE, en la justicia, en el trato, la asistencia profesional, acatando a la par el código de ética BERA, al cumplir con las pautas éticas en el estudio, en cuanto, a los valores democráticos, la calidad del estudio y el respeto al conocimiento.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Variable empowerment

Figura 1
Empowerment

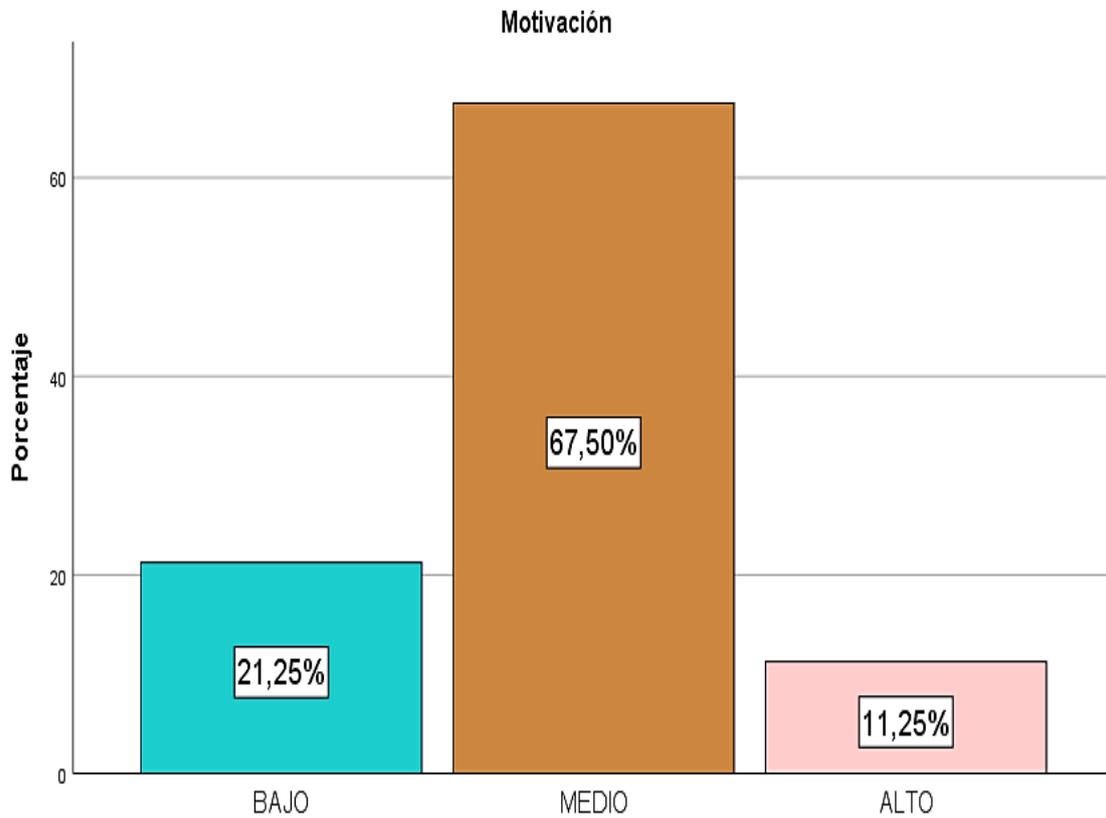


Fuente: SPSS V.26

Como se visualiza en la Figura 1, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 51.25% en un nivel medio de percepción de empowerment acorde a 41 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 25.00% según 20 individuos internos, siendo de nivel bajo al 23.75% acorde a 19 trabajadores.

4.1.2 Dimensión motivación

Figura 2
Motivación

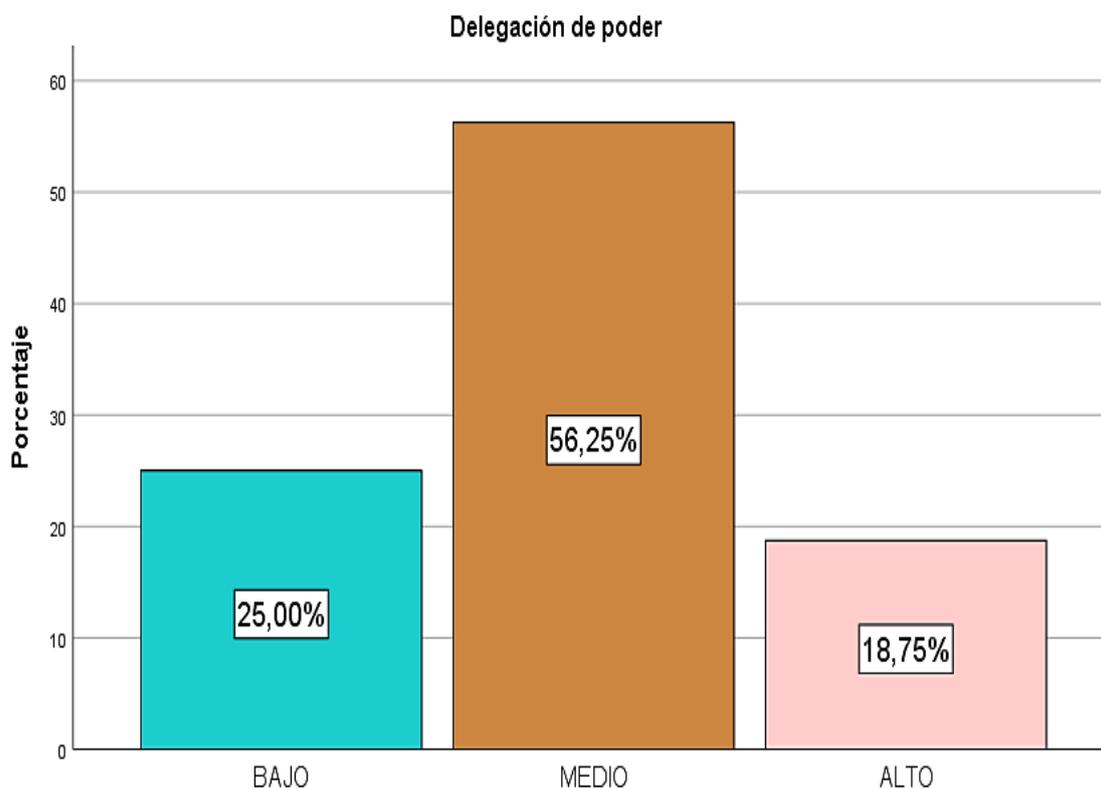


Fuente: SPSS V.26

Como se observa en la Figura 2, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 67.50% en un nivel medio de percepción de motivación acorde a 57 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 11.25% según 9 individuos internos, siendo de nivel bajo al 21.25% acorde a 17 trabajadores.

4.1.3 Dimensión delegación de poder

Figura 3
Delegación de poder

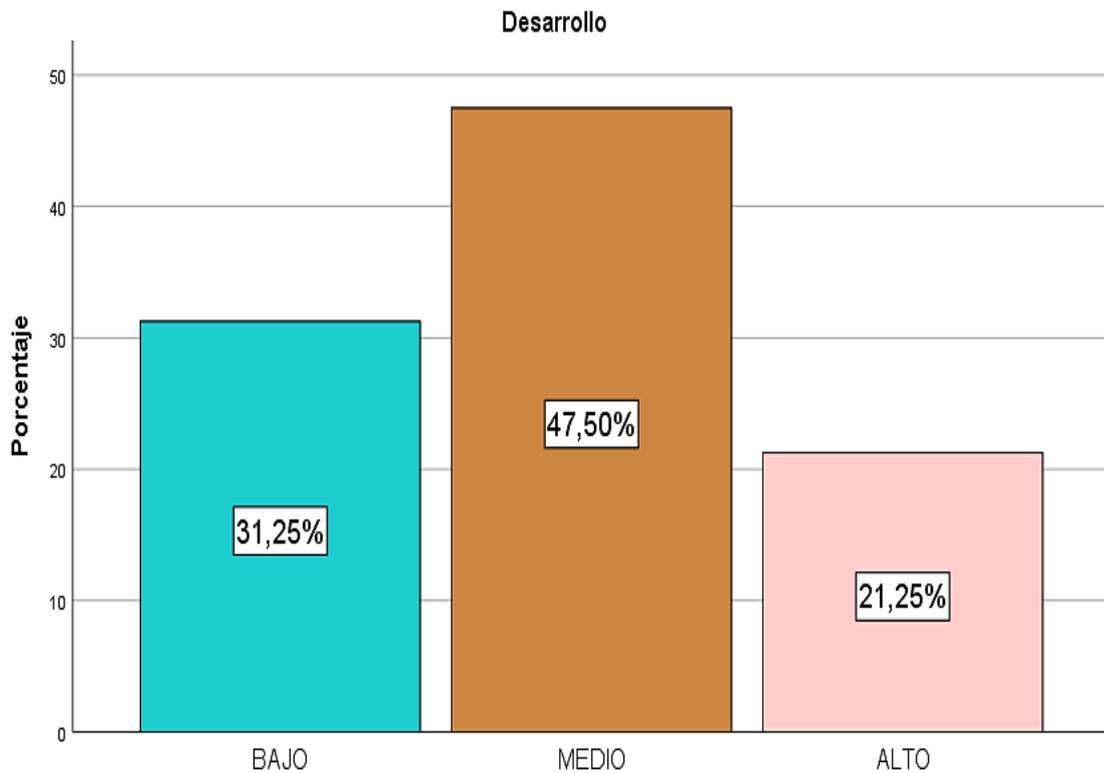


Fuente: SPSS V.26

Como se visualiza en la Figura 3, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 56.25% en un nivel medio de percepción de delegación de poder acorde a 45 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 18.75% según 15 individuos internos, siendo de nivel bajo al 25.00% acorde a 20 trabajadores.

4.1.4 Dimensión desarrollo

Figura 4
Desarrollo

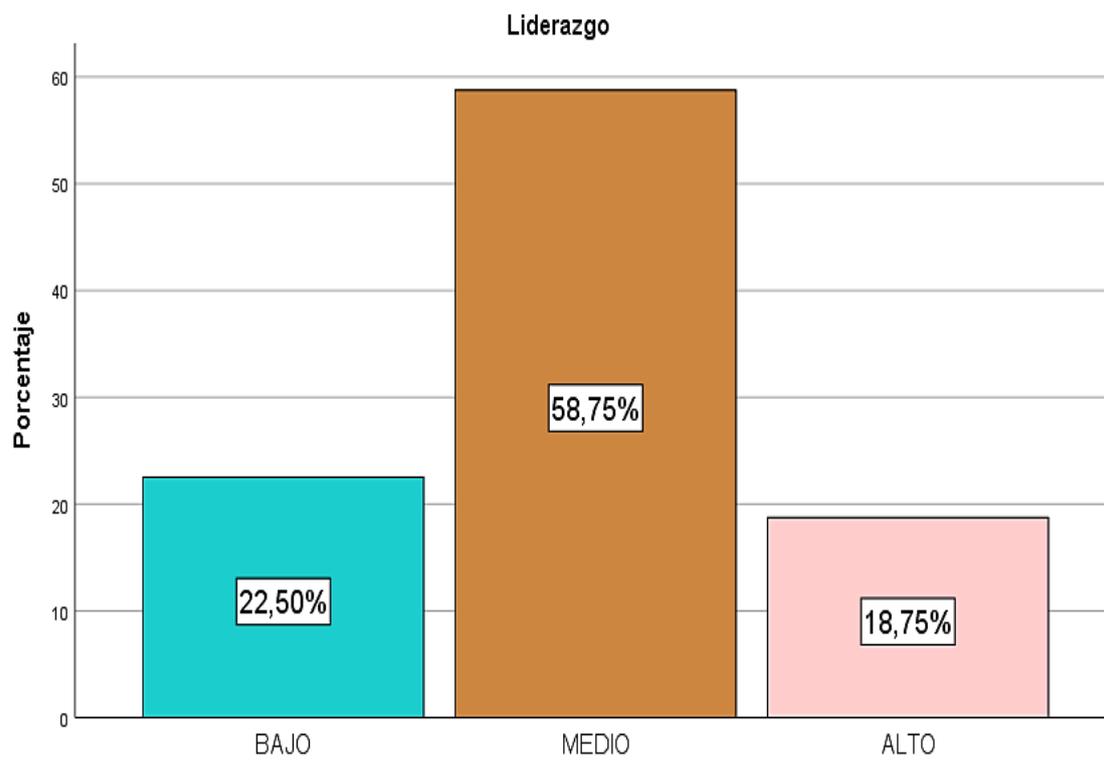


Fuente: SPSS V.26

Como se observa en la Figura 4, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 47.50% en un nivel medio de percepción de desarrollo acorde a 38 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 21.25% según 17 individuos internos, siendo de nivel bajo al 31.25% acorde a 25 trabajadores.

4.1.5 Dimensión liderazgo

Figura 5
Liderazgo

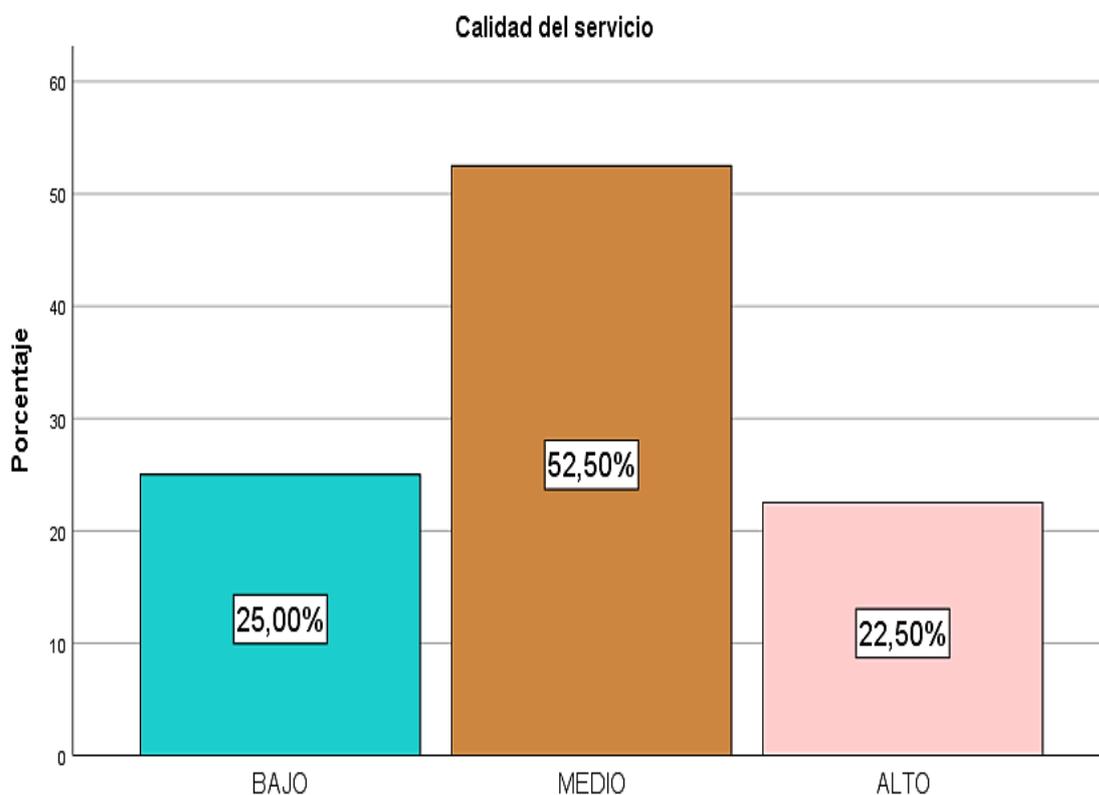


Fuente: SPSS V.26

Como se visualiza en la Figura 5, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 58.75% en un nivel medio de percepción de liderazgo acorde a 47 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 18.75% según 15 individuos internos, siendo de nivel bajo al 22.50% acorde a 18 trabajadores.

4.1.6 Variable calidad del servicio

Figura 6
Calidad del servicio

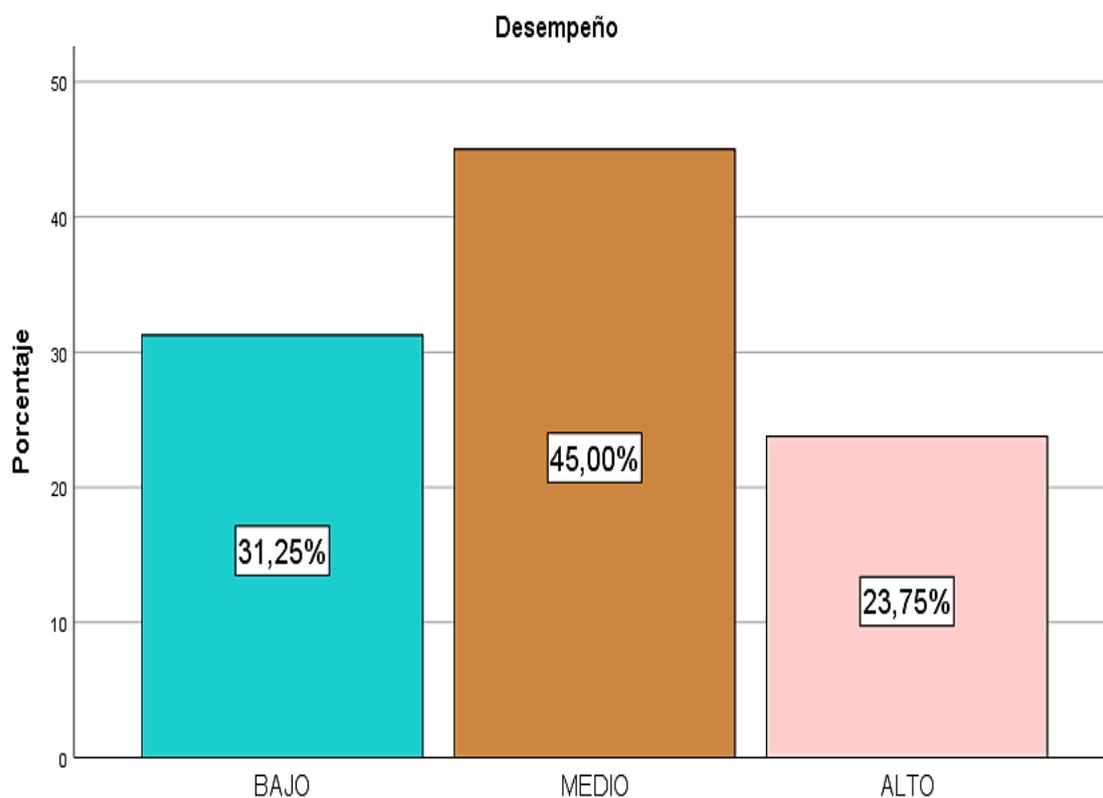


Fuente: SPSS V.26

Como se observa en la Figura 6, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 52.50% en un nivel medio de percepción de calidad del servicio acorde a 42 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 22.50% según 18 individuos internos, siendo de nivel bajo al 25.00% acorde a 20 trabajadores.

4.1.7 Dimensión desempeño

Figura 7
Desempeño

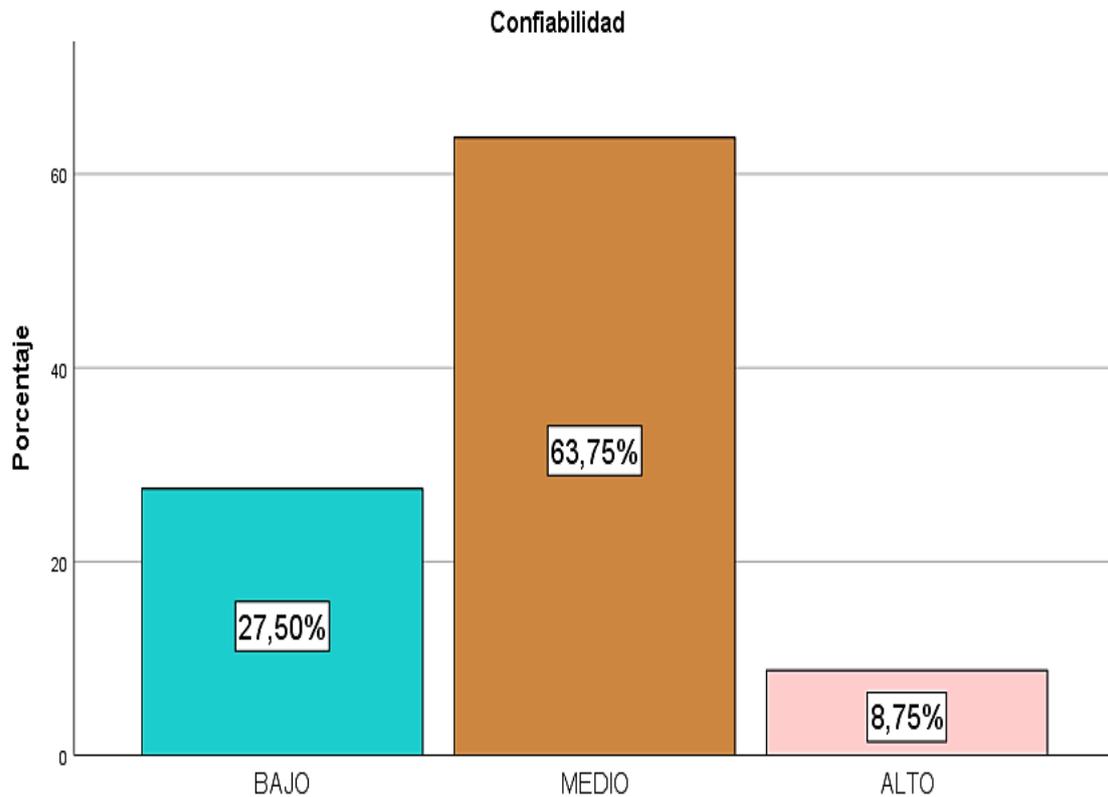


Fuente: SPSS V.26

Como se visualiza en la Figura 7, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 45.00% en un nivel medio de percepción de desempeño acorde a 36 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 23.75% según 19 individuos internos, siendo de nivel bajo al 31.25% acorde a 25 trabajadores.

4.1.8 Dimensión confiabilidad

Figura 8
Confiabilidad

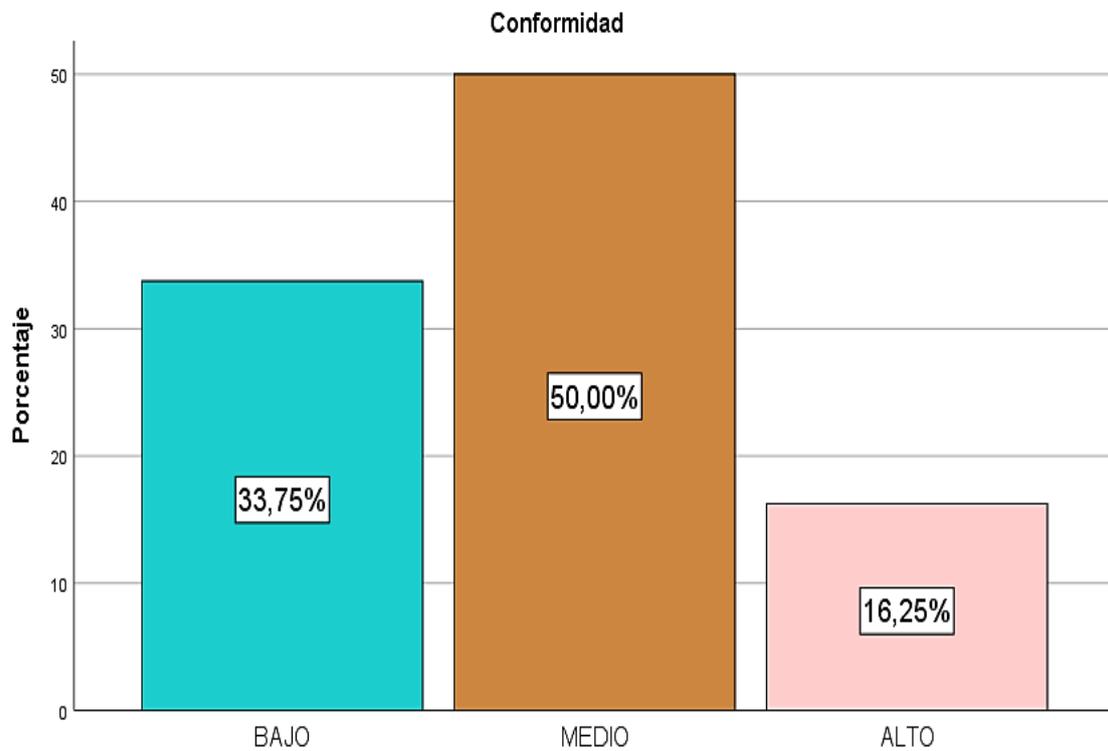


Fuente: SPSS V.26

Como se observa en la Figura 8, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 63.75% en un nivel medio de percepción de confiabilidad acorde a 51 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 8.75% según 7 individuos internos, siendo de nivel bajo al 27.50% acorde a 22 trabajadores.

4.1.9 Dimensión conformidad

Figura 9
Conformidad

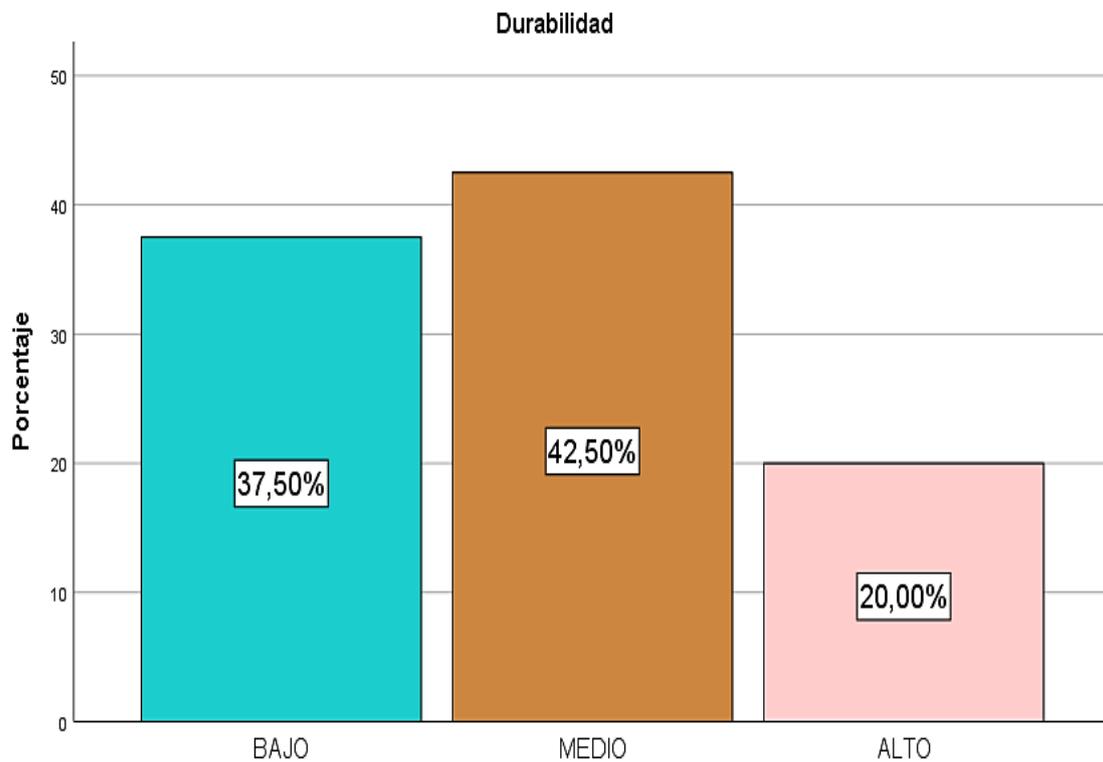


Fuente: SPSS V.26

Como se visualiza en la Figura 9, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 50.00% en un nivel medio de percepción de conformidad acorde a 40 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 16.25% según 13 individuos internos, siendo de nivel bajo al 33.75% acorde a 27 trabajadores.

4.1.10 Dimensión durabilidad

Figura 10
Durabilidad

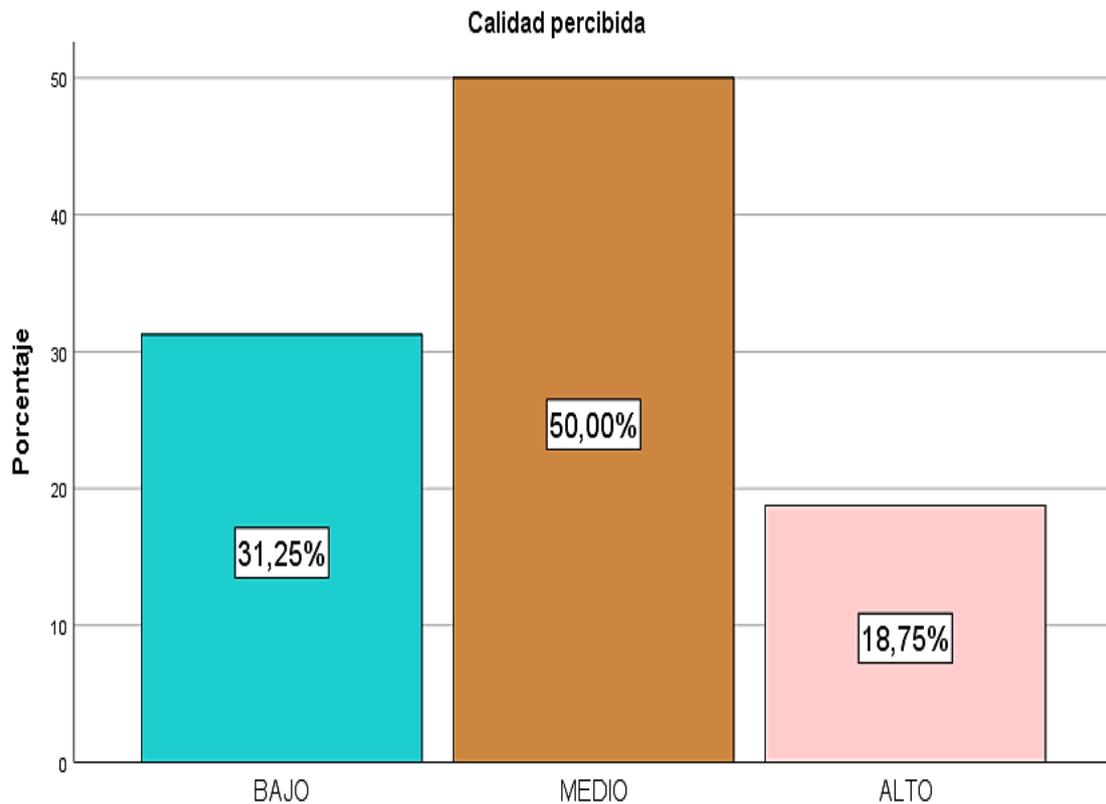


Fuente: SPSS V.26

Como se observa en la Figura 10, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 42.50% en un nivel medio de percepción de durabilidad acorde a 34 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 20.00% según 16 individuos internos, siendo de nivel bajo al 37.50% acorde a 30 trabajadores.

4.1.11 Dimensión calidad percibida

Figura 11
Calidad percibida



Fuente: SPSS V.26

Como se visualiza en la Figura 11, de los 80 colaboradores encuestados, existe una prevalencia al 50.00% en un nivel medio de calidad percibida acorde a 40 usuarios, denotando una percepción de nivel alto al 18.75% según 15 individuos internos, siendo de nivel bajo al 31.25% acorde a 25 trabajadores.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

La prueba de normalidad, se realizó con el objeto de establecer si la disposición de los datos es paramétrico o no paramétrico, para la determinar del coeficiente de correspondencia a utilizar para la respectiva prueba de hipótesis.

H₀. La distribución de datos es paramétrica

H₁. La distribución de datos no es paramétrica

Tabla 1.

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Empowerment	,073	80	,200*
Calidad del servicio	,070	80	,200*

Fuente: SPSS V.26

Regla de decisión

Si el valor de sig. > p valor 0.05 se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna.

Si el valor de sig. < p valor 0.05 se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.

Acorde a la consideración de una muestra de 80 usuarios internos en el presente estudio, al ser esta una data mayor a 50, se tomó en consideración la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, por lo que, acorde a la obtención tanto para empowerment como para calidad del servicio de una significancia de 0.200, al ser estos superiores 0.05, permiten que se acepte la hipótesis nula y se rechace la hipótesis alterna, por lo que, se asevera que la distribución de datos es paramétrica, al respecto, se utilizó el coeficiente de correlación r de Pearson, razón por la cual, se tomará en cuenta el posterior rango de correspondencia.

Tabla 2.
Rango de relación r de Pearson

Valor	Criterio
r = 1.00	Correlación perfecta y positiva
0.90 ≤ r < 1.00	Correlación positiva muy alta
0.70 ≤ r < 0.90	Correlación positiva alta
0.40 ≤ r < 0.70	Correlación positiva moderada
0.20 ≤ r < 0.40	Correlación positiva muy baja
r = 0.00	Correlación nula
r = -1.00	Correlación perfecta y negativa

Fuente: SPSS V.26

4.2.2 Análisis por objetivos

Objetivo específico 1. Analizar la relación entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Para la respectiva evidencia del actual objetivo, se tomó en consideración la consecutiva revalidación de hipótesis.

Hipótesis específica 1

H₀. No existe una relación significativa entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

H₁. Existe una relación significativa entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Regla de decisión

Si el valor de sig. (bilateral) < p valor 0.05 se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de sig. (bilateral) > p valor 0.05 se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 3.
Relación entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre

		Empowerment	Desempeño
Empowerment	Correlación de Pearson	1	,545**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Desempeño	Correlación de Pearson	,545**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.26

En torno a los logros conseguidos en la Tabla 3, mediante la prueba de correlación r de Pearson, se encontró un coeficiente de 0.545, para lo cual, revela que existe una correlación positiva moderada entre el empowerment y el desempeño, por lo que, a mayor empowerment, mayor desempeño. Asimismo, mediante una significancia bilateral de 0.000 menor al p valor de 0.05, acorde a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que, se afirma que coexiste una correspondencia significativa entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Objetivo específico 2. Identificar la relación entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

En cuanto a la respectiva verificación del presente objetivo, se tomó en consideración la subsiguiente prueba de hipótesis.

Hipótesis específica 2

H₀. No existe una relación significativa entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

H₁. Existe una relación significativa entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Regla de decisión

Si el valor de sig. (bilateral) < p valor 0.05 se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de sig. (bilateral) > p valor 0.05 se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 4.

Relación entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre

		Correlaciones	
		Empowerment	Confiabilidad
Empowerment	Correlación de Pearson	1	,521**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Confiabilidad	Correlación de Pearson	,521**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.26

Conforme a la data obtenida en la Tabla 4, por medio de la prueba de correlación r de Pearson, se encontró un coeficiente de 0.521, el cual, muestra que existe una correlación directa, moderada entre el empowerment y la confiabilidad, por lo que, a mayor empowerment, mayor confiabilidad. Asimismo, mediante una significancia bilateral de 0.000 menor al p valor de 0.05, conforme a la regla de decisión, se refuta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, por lo que, se afirma que existe una relación significativa entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Objetivo específico 3. Describir la relación entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Para la respectiva demostración del presente objetivo, se tomó en consideración la siguiente validación de hipótesis.

Hipótesis específica 3

H₀. No existe una relación significativa entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

H₁. Existe una relación significativa entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Regla de decisión

Si el valor de sig. (bilateral) < p valor 0.05 se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de sig. (bilateral) > p valor 0.05 se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 5.

Relación entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre

		Empowerment	Conformidad
Empowerment	Correlación de Pearson	1	,715**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Conformidad	Correlación de Pearson	,715**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.26

En torno a los resultados logrados en la Tabla 5, mediante la prueba de correlación r de Pearson, se encontró un coeficiente de 0.715, el cual, denota que existe una correlación positiva alta entre el empowerment y la conformidad, por lo que, a mayor empowerment, mayor conformidad. Asimismo, mediante una significancia bilateral de 0.000 menor al p valor de 0.05, acorde a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que, se afirma que existe una relación significativa entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Objetivo específico 4. Establecer la relación entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Para la respectiva manifestación del actual objetivo, se tomó en consideración la siguiente validación de hipótesis.

Hipótesis específica 4

H₀. No existe una relación significativa entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

H₁. Existe una relación significativa entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Regla de decisión

Si el valor de sig. (bilateral) < p valor 0.05 se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de sig. (bilateral) > p valor 0.05 se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 6.

Relación entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre

		Empowerment	Durabilidad
Empowerment	Correlación de Pearson	1	,642**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	80	80
Durabilidad	Correlación de Pearson	,642**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.26

De acuerdo a la data obtenida en la Tabla 6, mediante la prueba de correlación r de Pearson, se encontró un coeficiente de 0.642, de manera que, exterioriza que existe una correlación moderada, directa entre el empowerment y la durabilidad, por lo que, a mayor empowerment, mayor durabilidad en el servicio. Asimismo, mediante una significancia bilateral de 0.002 menor al p valor de 0.05, acorde a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que, se afirma que concurre en una relación significativa entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Objetivo específico 5. Analizar la relación entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Para la respectiva comprobación del presente objetivo, se tomó en consideración la subsiguiente validación de hipótesis.

Hipótesis específica 5

H₀. No existe una relación significativa entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

H₁. Existe una relación significativa entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Regla de decisión

Si el valor de sig. (bilateral) < p valor 0.05 se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de sig. (bilateral) > p valor 0.05 se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 7.

Relación entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre

		Correlaciones	
		Empowerment	Calidad percibida
Empowerment	Correlación de Pearson	1	,500**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Calidad percibida	Correlación de Pearson	,500**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.26

En torno a las respuestas obtenidas en la Tabla 7, mediante la prueba de correlación r de Pearson, se encontró un coeficiente de 0.500, el mismo, revela que existe una correlación directa, alta entre el empowerment y la calidad percibida, por lo que, a mayor empowerment, mayor calidad percibida. Asimismo, mediante una significancia bilateral de 0.000 menor al p valor de 0.05, conforme a la regla de decisión, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, por lo que, se afirma que existe una relación significativa entre el

empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Objetivo general. Determinar la relación entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Para la respectiva comprobación del presente objetivo, se tomó en consideración la consecutiva validación de hipótesis.

Hipótesis general

H₀. No existe una relación significativa entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

H₁. Existe una relación significativa entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

Regla de decisión

Si el valor de sig. (bilateral) < p valor 0.05 se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.

Si el valor de sig. (bilateral) > p valor 0.05 se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 8.

Relación entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre

		Correlaciones	
		Empowerment	Calidad del servicio
Empowerment	Correlación de Pearson	1	,647**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,647**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.26

Conforme a la data obtenida en la Tabla 8, mediante la prueba de correlación r de Pearson, se encontró un coeficiente de 0.647, el cual, manifiesta que existe una correlación directa, moderada entre el empowerment y la calidad del servicio, por lo que, si incrementa el empowerment, también aumenta la calidad del servicio. Asimismo, mediante una significancia bilateral de 0.000 menor al p valor de 0.05, acorde a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alterna, por lo que, se afirma que existe una relación significativa entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022.

V. DISCUSIÓN

La indagación surgió teniendo presente incremento de la problemática vinculada a la calidad del servicio en el concejo Distrital de Selva Alegre, por lo que, en vista de la necesidad de repotenciar y revalorizar las cualidades del personal, se consideró como una óptima alternativa de solución al empowerment, por lo que, se analizó la relación existente entre ambas variables, cuyos resultados obtenidos se contrastaron con los estudios previos y teorías abordadas.

Bajo dicho contexto, en función al primer objetivo específico, se encontró como resultados que existe una correlación directa, moderada entre el empowerment y el desempeño, con un coeficiente r de Pearson de 0.545, lo cual, implica que si se ejecutan acciones vinculadas al empowerment en torno la transferencia de conocimientos, además de una adecuada selección de personal calificado en base a sus habilidades y puntual en la entrega de tareas, será posible mejorar el desempeño en los trabajadores de la institución, de manera que, acorde a una significancia de 0.000 se admite la hipótesis del estudio, afirmando que existe una relación significativa entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre.

Por consiguiente, se respalda el estudio de Berrospi y Méndez (2021) quienes al obtener la existencia de una relación moderada y positiva con un valor η^2 de 0.566 entre el empowerment y el desempeño, principalmente vinculada a la liberación del personal para la mejora del desempeño de los mismos, afirman la viabilidad de la mejora en torno al fortalecimiento de conocimientos y habilidades organizacionales para repotenciar el cumplimiento de metas en la empresa. En tal sentido, se defiende el estudio de Mancilla (2018) quien resalta que existe una relación inclusive alta de 0.802 entre el empowerment y el desempeño organizacional, destacando con ello la importancia en reforzar el compromiso de los colaboradores para optimizar la calidad del servicio organizacional.

En torno a los resultados conseguidos en el segundo objetivo específico, se encontró como respuesta que coexiste una reciprocidad positiva moderada entre el empowerment y la confiabilidad, con un coeficiente r de Pearson de 0.521, en tal sentido, si se adicionan acciones de empowerment centradas en el manejo

de una comunicación asertiva y fortalecimiento de confianza en los trabajadores, será posible mejorar los niveles de confiabilidad en la institución, en cuanto a eficiencia en el servicio y adecuación del personal en protocolos de bioseguridad considerando el contexto actual afrontado, por lo tanto, en base a una significancia de 0.000 se asiente la hipótesis de la investigación, afirmando que preexiste una correspondencia significativa entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre.

Por lo tanto, se respalda el estudio de Berrospi y Méndez (2021) quienes, al enfocar en la relación entre el empowerment y la confiabilidad, al enfocarse en acciones de reconocimiento, destacan la existencia de una correspondencia moderada con un valor eta de 0.528, resaltando la importancia del reconocimiento en el personal para fortalecer la confiabilidad del personal para que con ello se mejore la calidad en el servicio. Por otro lado, se ratifica el estudio de Mancilla (2018) quien, al corroborar la relación entre el empowerment y la confiabilidad, también enfocada en la expansión, puesto que, si se aprovechan acciones vinculadas a la mejora de la autonomía e incremento de habilidades de liderazgo, se logrará fortalecer la confiabilidad en el personal.

En cuanto al tercer objetivo específico, se halló como resultados que coexiste una reciprocidad alta y positiva entre el empowerment y la conformidad con un coeficiente r de Pearson de 0.715, en consecuencia, si se fortalece el empleo del empowerment con respecto al fortalecimiento de habilidades y conocimientos, con ello se podrá generar efectos de mejora en el nivel de conformidad, centrando en la atención brindada y la accesibilidad del servicio para la población por parte de la institución, por ello, en torno a una significancia de 0.000 se admite la hipótesis de la indagación, corroborando que existe una correlación significativa entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre.

En tal sentido, se discierne de lo enunciado por Arenas (2019) quien, al reconocer la existencia de una influencia entre el empowerment y la conformidad, destaca que esta es mínima con un Rho de Spearman de 0.316, por lo que, con ello se resalta que no solo el desarrollar las habilidades del personal es suficiente, sino también el fortalecer la confianza de los mismos con la

delegación de funciones que les otorguen mayor autonomía. Sin embargo, se ratifica lo enunciado Mamani (2019) quien resalta que debe abordarse al empowerment como una herramienta gerencial para fortalecer la autonomía del personal y con ello repercutir en la conformidad del servicio.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se halló como resultados que coexiste una correspondencia moderada, directa entre el empowerment y la durabilidad con un coeficiente r de Pearson de 0.642, por lo que, si se fortalece el empowerment mediante la ejecución de acciones vinculadas al fortalecimiento de la rapidez en el servicio, a través, de la delegación de poder y motivación, además de un adecuado trabajo en equipo, es viable optimizar el grado de durabilidad del servicio que ofrece la institución, por consiguiente, acorde a una significancia de 0.002 se acepta la hipótesis del estudio, afirmando que, existe una correspondencia significativa entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre.

Por ello, se ratifica el estudio de Olazábal y Santisteban (2021) quienes, al centrarse en la mejora de la durabilidad, permiten corroborar su relación con el empowerment, ya que, mediante la aplicación de un programa que posea acciones que optimicen y originen un ambiente de compañerismo, motivacional y con personal preparado, se podrá mejorar la rapidez en la atención brindada en una empresa. En tal sentido, se rescata lo mencionado por el estudio de Mamani (2019) quien destaca que, para generar efectos favorables en la rapidez del servicio, es necesario implantar de forma eficiente medidas que permitan empoderar al personal, para cumplir con las funciones planificadas en el tiempo establecido.

En el quinto objetivo específico, se encontró como resultados la efectividad de una relación positiva alta entre el empowerment y la calidad percibida con un coeficiente r de Pearson de 0.500, puesto que, si se fortalece el empowerment mediante acciones que mejoren la cordialidad y seguridad en el servicio, a través, del refuerzo en el compromiso grupal y consideración de los participantes al admitir una decisión viable y óptima, asimismo, será posible mejorar la calidad percibida en la institución, en tal sentido, teniendo una significancia de 0.000, se acepta la hipótesis del estudio afirmando así que preexiste una correspondencia

significativa entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre.

Por lo tanto, se ratifica lo enunciado por el estudio de Olazábal y Santisteban (2021) quienes en su indagación destaca el vínculo efectivo entre el empowerment y la calidad percibida en el trabajo, resaltando que principalmente debe reforzarse e implementarse principalmente programas remunerativos, ya que, se tornan en componentes que permiten generar estímulos positivos que mejoran su desenvolvimiento laboral y por ende favorecen a la entidad.

Asimismo, en el objetivo general, se encontró como resultados la coexistencia de una correspondencia positiva moderada entre el empowerment y la calidad del servicio, con un coeficiente r de Pearson de 0.647, en tal sentido, si la institución fortalece el manejo del empowerment en torno al desarrollo y confiabilidad en el liderazgo para la delegación de poder, será posible mejorar la calidad del servicio, reforzando con ello principalmente la confiabilidad en el servicio y el desempeño de los trabajadores, por consiguiente, teniendo una significancia de 0.000, se admite la hipótesis de la indagación, corroborando así que existe una correlación significativa entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre.

Acorde a los resultados obtenidos, se ratifica de lo enunciado por Berrospi y Méndez (2021) quienes al pretender conocer la relación existente entre el empowerment y la calidad de servicio en un concejo, destacan que existe una influencia alta entre estas de 0.848 de empowerment sobre la calidad de servicio de 0.835, destacando que, el empoderamiento resulta siendo un medio idóneo para el logro de grandes beneficios en las entidades, mediante la consideración de responsabilidad y autoridad para la mejora de obstáculos en el trayecto laboral. Por otro lado, se apoya la investigación de Arenas (2019) que al ratificar la existencia de una relación moderada y significativa ente el empowerment y la calidad del servicio con un Rho de Spearman de 0.582, resaltando con ello la necesidad de aumentar el rendimiento del personal, mediante el fortalecimiento de su confianza y habilidades de liderazgo, para que, ello pueda repercutir en la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se analiza que existe una relación directa, moderada entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre, con un r de Pearson de 0.545, por lo que, si se optimizan acciones de empoderamiento mediante el fortalecimiento de conocimientos, se mejorará el desempeño organizacional.

Segunda. Se identifica que existe una relación moderada, positiva entre el empowerment y la confiabilidad en el Concejo de Selva Alegre, con un r de Pearson de 0.521, por lo que, si se fortalecen acciones de empoderamiento mediante el manejo de una comunicación asertiva y fortalecimiento de confianza en el personal, se mejorará la confiabilidad en el servicio.

Tercera. Se describe que existe una relación alta y directa entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, con un r de Pearson de 0.715, por lo que, si se repotencian acciones de empoderamiento mediante el fortalecimiento de habilidades y conocimientos, se mejorará la conformidad con el servicio.

Cuarta. Se establece que existe una relación positiva, moderada entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, con un r de Pearson de 0.642, por lo que, si se optimizan acciones de empoderamiento mediante la delegación de poder y motivación, se mejorará la durabilidad del servicio.

Quinta. Se analiza que existe una relación positiva, alta entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, con un r de Pearson de 0.500, por lo que, si se fortalecen acciones de empoderamiento mediante el refuerzo del compromiso grupal, se mejorará la calidad percibida en el servicio otorgado.

Sexta. Se establece que existe una relación positiva, moderada entre el empowerment y la calidad del servicio, con un r de Pearson de 0.647, por lo que, si se refuerzan acciones de empoderamiento centradas en el desarrollo y

confiabilidad en el liderazgo, se mejorará la calidad del servicio otorgado por la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al jefe de recursos humanos de la Municipalidad de Selva Alegre, fortalecer el manejo del empowerment, mediante el establecimiento de un sistema de retroalimentación eficaz, con el objeto de fortalecer la relación actual entre empresa trabajador, para que, con ello se pueda mejorar el desempeño del personal.

Segunda. Se encomienda al jefe de recursos humanos de la Municipalidad de Selva Alegre, reforzar el acompañamiento en el cambio para un adecuado empoderamiento, mediante el fortalecimiento de la comunicación interna, para fortalecer la confiabilidad del personal.

Tercera. Se sugiere al director de recursos humanos de la Municipalidad de Selva Alegre, enfocarse en llevar a cabo una evaluación interna en el personal para una adecuada integración del empowerment, con el fin de reconocer sus habilidades internas y con ello establecer una distribución adecuada de funciones y responsabilidades laborales, para incrementar los niveles de conformidad en el personal.

Cuarta. Se propone al representante de recursos humanos de la Municipalidad de Selva Alegre, otorgar las herramientas de formación y recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales para la mejora de la autonomía del personal, ya que, con ello, se podrá mejorar la durabilidad en el servicio.

Quinta. Se encomienda al director de recursos humanos de la Municipalidad de Selva Alegre, que se enfoque de promover en el personal la toma de iniciativa, sin condenar el error, para que los trabajadores sean proactivos y demuestren su liderazgo, con el objeto de mejorar la calidad percibida.

Sexta. Se recomienda al jefe de recursos humanos de la Municipalidad de Selva Alegre, fomentar la autogestión acorde a las habilidades de los trabajadores para el manejo de un efectivo empoderamiento, ya que, con ello se podrá lograr mejoras favorables en la calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Alarcón, J. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcon_gj.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Alcover, J. (2020). *Estudio SIG de la evolución de la COVID-19 en España* [Universitat Politècnica de Valencia]. <https://riunet.upv.es/handle/10251/149207>
- Ananda, S., y Devesh, S. (2019). Service quality dimensions and customer satisfaction: empirical evidence from retail banking sector in Oman. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(15–16), 1616–1629. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1393330>
- Arenas, J. (2019). *Relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37687/arenas_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arroyave, J., y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial*, 13(1), 35–47. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/149/150>
- Arteaga, D., y Tocas, Y. (2021). *Proceso de control de la productividad de colaboradores mediante la herramienta tecnológica Kickidler para la municipalidad distrital La Esperanza- Trujillo* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27032?show=full>
- Badajoz, M. (2020). El marketing educativo y la calidad de servicio de la empresa TESIDE S.A.C. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/arti>

cle/view/19133

- Berrosapi, S., y Méndez, R. (2021). *Empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Casapara, Yungay - 2021* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77165/Berrosapi_LSE-Mendez_JRY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beuren, I., Dos Santos, V., y Bernd, D. (2020). Effects of the Management Control System on Empowerment and Organizational Resilience. *Brazilian Business Review*, 17(2), 211–232. <https://www.redalyc.org/journal/1230/123063098005/movil/>
- Bina, E., Bordbar, G., y Rajabipour, A. (2017). The Effect of Organizational Forgetting on Human Resource Productivity with the Mediating Role of Empowerment. *Quartely Journal of Logistics & Human Resources Management*, 1396(44), 1–28. http://harold.jrl.police.ir/article_12177.html?lang=en
- Bloom, D. (2020). *Employee Empowerment The Prime Component of Sustainable Change Management* (Routledge (ed.)).
- Cálix, C., Martínez, L., Vigier, H., y Nuñez, J. (2016). El rol del empowerment en el éxito empresarial. *Investigación Administrativa*, 117. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v45n117/2448-7678-ia-45-117-00002.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (M. Hill (ed.); 3ra ed.).
- Christens, B. (2019). *Community Power and Empowerment* (Oxford (ed.)).
- Código Nacional de la Integridad Científica, (2019). <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Edelmann, C., Boen, F., y Fransen, K. (2020). The Power of Empowerment: Predictors and Benefits of Shared Leadership in Organizations. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.582894>
- Fida, B., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., y Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the

Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2).
<https://doi.org/10.1177/2158244020919517>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Mc Graw Hill (ed.)).

Klidas, A., Van Den Berg, P., y Wilderom, C. (2017). Managing employee empowerment in luxury Hotels in Europe. *International Journal of Service Industry Management*, 18(1), 70–88.
<https://research.utwente.nl/en/publications/managing-employee-empowerment-in-luxury-hotels-in-europe>

León-Vázquez, I., Tapia-Castillo, D., y Martínez-Cruz, A. (2021). Empowerment como tendencia organizacional. *XIKUA Boletín Científico de La Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 9(18).
<https://doi.org/https://doi.org/10.29057/xikua.v9i18.7260>

Lopez, C. (2021). *El Empowerment y la Gestión Administrativa en la Industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63713/Lopez_VCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macías, L. (2021). *Empowerment en las empresas de servicio*.
<https://rhenlasempresas.com/2021/09/14/empowerment-en-las-empresas-de-servicio/>

Mamani, R. (2019). *Análisis del empowerment y la calidad de servicio del persona de la Sub Gerencia de Protección Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno - 2017* [Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11816/Mamani_Aguilar_Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mancilla, A. (2018). *Calidad de servicio y empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19605/Mancilla_PAA.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Marques, J., y Dhiman, S. (2018). *Engaged Leadership. Transforming through*

Future-oriented design thinking (Springer (ed.)).

Mendez Aquino, Y. (2018). *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*. Taller de Investigación 1. <http://tallerinvestigacion1ryc.blogspot.com/p/17-tecnicas-e-instrumentos-para-la.html>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Ediciones de la U. (ed.); 5th ed.).

Olazábal, L., y Santisteban, L. (2021). *Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74503/Olazabal_OLA-Santisteban_PLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, C. (2017). *Empowerment*.

Posso Pacheco, R., y Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista Educare*, 24(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>

Robbins, S., y Coulter, M. (2018). *Administración* (Pearson Educación (ed.)).

Rothman, L., De Vijlder, F., Schalk, R., y Regenmortel, M. (2019). A systematic review on organizational empowerment. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(5). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOA-02-2019-1657/full/html>

Santa Cruz, F. (2015). *Justificación de la investigación*. Inducción En La Investigación. <http://florfanyasantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>

Suárez, H. (2017). Empowerment como estrategia gerencial para mejorar la efectividad laboral. *FIPCAEC*, 2(3), 64–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v2i3.26>

Toledo Diaz de Leon, N. (2016). Población y Muestra. *Medios Educativos. Universidad Autónoma Del Estado de México*, 1(1).

<https://sistemadeinvestigacion.iberomex.com/es/publications/población-y-muestra-sólo-visión-proyectables>

- Torres, G. (2018). *El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato* [Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28327/1/48_GTH.pdf
- Valls, F., Román, V., Chica, C., y Salgado, G. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*.
- Van den Berg, J., Alblas, A., Blanc, P., y Romme, A. (2021). How Structural Empowerment Boosts Organizational Resilience: A case study in the Dutch home care industry. *Organization Studies*, 00(0), 1–27. <https://doi.org/10.1177/01708406211030659>
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648–649. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Zavala, F., y Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor competitividad en las empresas de servicios – Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 264–281. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Empowerment	El Empowerment consiste en incrementar las tareas y funciones de los subordinados de acuerdo con la jerarquía de la empresa, dotándolos de autoridad para tomar decisiones mediante el liderazgo y motivación (Pérez, 2017).	El empowerment se midió mediante las dimensiones de Pérez (2017) de motivación, delegación de poder, desarrollo y liderazgo con un instrumento en escala de Likert.	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso grupal • Reconocimientos laborales • Incentivos remunerativos 	Ordinal
			Delegación de Poder	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza 	
			Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones de retroalimentación • Transferencia de conocimientos 	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Habilidades y conocimientos • Comunicación asertiva 	
Calidad del servicio	La calidad en el servicio es un parámetro en el interior de las corporaciones que indagan dos posiciones muy trascendentales,	La productividad laboral se midió mediante las dimensiones de Montgomery (2016) de desempeño, confiabilidad, conformidad,	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Personal calificado 	Ordinal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del servicio • Protocolos de bioseguridad 	
			Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Atención • Accesibilidad de servicio 	

la diferenciación y la competitividad en el supermercado; su propósito primordial es distinguir las peculiaridades de calidad de la prestación y valorar la correspondencia efectiva entre la complacencia del consumidor y la calidad observada (Badajoz, 2020).

durabilidad y calidad percibida con un instrumento en escala de Likert.

Durabilidad

- Rapidez del servicio
-

Calidad percibida

- Cordialidad
- Seguridad

Anexo 02. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables		
Problema general	Hipótesis General	Objetivo General	Variable 1: EMPOWERMENT		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
¿Qué relación existe entre empowerment y calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022?	Existe una relación significativa entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Determinar la relación entre el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso grupal • Reconocimientos laborales • Incentivos remunerativos 	Ordinal
Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos Específicos	Delegación de Poder	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza 	
¿Qué relación existe entre empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022?	Existe una relación significativa entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Analizar la relación entre el empowerment y el desempeño en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones de retroalimentación • Transferencia de conocimientos 	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Habilidades y conocimientos • Comunicación asertiva 	

			Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO	
¿Qué relación existe entre empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, ¿2022?	Existe una relación significativa entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Identificar la relación entre el empowerment y la confiabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Personal calificado
¿Qué relación existe entre empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022?	Existe una relación significativa entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Describir la relación entre el empowerment y la conformidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del servicio • Protocolos de bioseguridad
¿Qué relación existe entre empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, ¿2022?	Existe una relación significativa entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Establecer la relación entre el empowerment y la durabilidad en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Atención • Accesibilidad de servicio
¿Qué relación existe entre empowerment y calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, ¿2022?	Existe una relación significativa entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Analizar la relación entre el empowerment y la calidad percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	Durabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez del servicio

de Selva Alegre, Arequipa, 2022?	percibida en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022	en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 202	Calidad percibida	<ul style="list-style-type: none">• Cordialidad• Confiabilidad
--	--	--	-------------------	---

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03. Instrumentos

Encuesta de Empowerment

Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "Empowerment y calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022", el cual tiene fines exclusivamente académicos y de carácter anónimo para que puedan responder libremente salvaguardando su integridad, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con sinceridad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente.

De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio.

Escala valorativa:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

		1	2	3	4	5
EMPOWERMENT						
Motivación						
Compromiso grupal						
1	Considera que todo el equipo de trabajo participa de forma igualitaria en el logro de metas					
Reconocimientos laborales						
2	Recibe comentarios halagadores y felicitaciones por parte de sus superiores cuando cumple con los objetivos de la municipalidad					
Incentivos remunerativos						
3	Considera que las condiciones laborales (salarios) son satisfactorios					
Delegación de poder						
Confianza						
4	Siente que recibe la confianza y apoyo constante de su jefe inmediato					
5	Siente que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto, sabe lo que esperan de usted					
Desarrollo						
Capacitaciones de retroalimentación						
6	Considera que recibe las capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente su trabajo					

7	Siente que, si surge algún problema, la municipalidad se centra en prepararlos para evitar que esto vuelva a suceder					
Transferencia de conocimientos						
8	Considera que la municipalidad reconoce a la capacitación como una herramienta fundamental para la entidad					
Liderazgo						
Toma de decisiones						
9	Siente que sus superiores consideran su opinión en la toma de decisiones					
Trabajo en equipo						
10	Considera que orienta y apoya de forma adecuada a sus compañeros de trabajo					
11	Considera que la carga de trabajo se reparte de manera equitativa entre los trabajadores					
Habilidades y conocimientos						
12	Considera que posee lo conocimientos necesarios para desempeñar de forma adecuada sus funciones y guiar a los demás					
Comunicación asertiva						
13	Siente que su jefe inmediato le brinda la confianza suficiente para generar una comunicación amigable					
14	Siente que su jefe inmediato le otorga oportunidades para dirigir sus funciones con autonomía					

Encuesta de Calidad del servicio

Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: “Empowerment y calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022”, el cual tiene fines exclusivamente académicos y de carácter anónimo para que puedan responder libremente salvaguardando su integridad, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con sinceridad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente.

De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio.

Escala valorativa:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

		1	2	3	4	5
CALIDAD DEL SERVICIO						
Desempeño						
Puntualidad						
1	Considera que siempre llega a las metas trazadas en la municipalidad a tiempo					
Personal calificado						
2	Considera que sus necesidades de capacitación para desarrollar sus habilidades son bien atendidas en la municipalidad					
Confiabilidad						
Eficiencia del servicio						
3	Considera que cuenta con los recursos necesarios para cumplir de manera adecuada sus funciones					
4	Considera que posee la capacidad de ejecución necesarias para lograr las metas planteadas por el municipio					
Protocolos de bioseguridad						
5	Considera que la municipalidad tiene los protocolos necesarios para la atención al público					
Conformidad						
Atención						
6	Considera que responde oportunamente ante cualquier aspecto negativo en el servicio					
Accesibilidad de servicio						
7	Se siente empoderado cuando le delegan funciones en la municipalidad					

8	Considera que logran proyectar una imagen de cercanía a los usuarios externos de la municipalidad					
Durabilidad						
Rapidez del servicio						
9	Considera que el personal brinda una atención rápida					
Calidad percibida						
Cordialidad						
10	Siente que la comunicación entre usted y sus compañeros de trabajo es oportuna y adecuada generando un ambiente agradable					
11	Considera que la atención brindada a los clientes es amable y adecuada					
Seguridad						
12	Considera que el servicio que ofrece la municipalidad cuenta con los elementos necesarios de credibilidad y seguridad					
13	Considera que los usuarios externos se sienten satisfechos con los servicios que brinda la municipalidad					

Anexo 04. Validez juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Molina Vásquez, Asunta Yolinda

Institución donde labora: Asesora metodológica UAP

Especialidad: Dra. en Ciencias y Tecnologías Medioambientales

Instrumento de evaluación: Encuesta de Calidad del Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Caballero Castillo, Zarella
Huamani Sevincha, Anabel

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y					X

	variable de estudio: CALIDAD DEL SERVICIO					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DEL SERVICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					24	20
						44

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

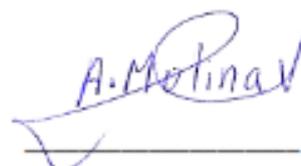
III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.4

Arequipa, 20 de abril 2022



Asunta Yolinda Molina Vásquez

DNI 71569304



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Molina Vásquez, Asunta Yolinda

Institución donde labora: Asesora metodológica UAP

Especialidad: Dra. en Ciencias y Tecnologías Medioambientales

Instrumento de evaluación: Encuesta de Empowerment

Autor (s) del instrumento (s): Caballero Castillo, Zarella
Huamani Sevincha, Anabel

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: EMPOWERMENT					X

CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: EMPOWERMENT				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					20	25
		45				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

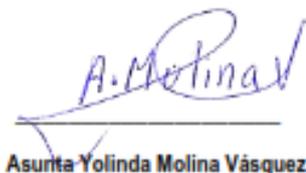
III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.5

Arequipa, 20 de abril 2022



Asunta Yolinda Molina Vásquez

DNI 71569304



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sobenes Salas, Julio Augusto

Institución donde labora: Docente UNSA

Especialidad: Economista / Magíster En Docencia Universitaria E Investigación Pedagógica

Instrumento de evaluación: Encuesta de Calidad del Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Caballero Castillo, Zarella
Huamani Sevincha, Anabel

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y					X

	variable de estudio: CALIDAD DEL SERVICIO					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DEL SERVICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					20	30
						50

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

5.0



Firma del docente

Arequipa, 25 de abril 2022

MG. SOBENES SALAS JULIO AUGUSTO

DNI 29231055



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sobenes Salas, Julio Augusto

Institución donde labora: Docente UNSA

Especialidad: Economista / Magister En Docencia Universitaria E Investigación Pedagógica

Instrumento de evaluación: Encuesta de Empowerment

Autor (s) del instrumento (s): Caballero Castillo, Zarella
Huamani Sevincha, Anabel

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: EMPOWERMENT					X

CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: EMPOWERMENT				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					12	35
						47

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.7



Firma del docente

Arequipa, 25 de abril 2022

MG. SOBENES SALAS JULIO AUGUSTO

DNI 29231055



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Aco Chiri, Ana María

Institución donde labora: Docente UAP

Especialidad: Magister En Administración y Dirección De Empresas

Instrumento de evaluación: Encuesta de Calidad del Servicio

Autor (s) del instrumento (s): Caballero Castillo, Zarella
Huamani Sevincha, Anabel

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y					X

	variable de estudio: CALIDAD DEL SERVICIO					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DEL SERVICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					8	40
		48				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.8

Arequipa, 03 de mayo 2022



Mg. Ana Maria Aco Chiri

DNI 29618684



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Aco Chiri, Ana María

Institución donde labora: Docente UAP

Especialidad: Magister En Administración y Dirección De Empresas

Instrumento de evaluación: Encuesta de Empowerment

Autor (s) del instrumento (s): Caballero Castillo, Zarella
Huamani Sevincha, Anabel

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: EMPOWERMENT					X

CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: EMPOWERMENT					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					8	40
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.8

Arequipa, 03 de mayo 2022



Mg. Ana María Aco Chiri

DNI 29618684

Anexo 05. Confiabilidad

CONFIABILIDAD EMPOWERMENT

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	14

Acorde al análisis realizado mediante la prueba piloto, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.802, lo cual, indica que es instrumento es adecuado para medir la variable empowerment

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	46,63	44,999	,537	,782
P2	46,80	43,821	,573	,778
P3	47,20	47,752	,347	,796
P4	47,30	44,562	,530	,782
P5	47,23	44,944	,417	,791
P6	47,07	45,099	,446	,788
P7	47,20	46,234	,372	,794
P8	47,23	46,875	,308	,800
P9	47,23	44,047	,502	,783
P10	47,00	45,862	,433	,789
P11	46,97	47,757	,320	,798
P12	47,13	45,292	,447	,788
P13	47,10	47,472	,331	,797
P14	47,00	46,897	,349	,796

CONFIABILIDAD CALIDAD DEL SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	13

Acorde al análisis realizado mediante la prueba piloto, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.812, lo cual, indica que es instrumento es adecuado para medir la variable calidad del servicio

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PP1	44,20	38,786	,460	,798
PP2	44,17	38,764	,518	,794
PP3	43,87	42,189	,229	,815
PP4	44,20	42,234	,166	,822
PP5	44,37	39,551	,352	,808
PP6	43,87	40,326	,326	,810
PP7	43,97	39,757	,413	,802
PP8	44,37	37,068	,610	,785
PP9	44,30	38,217	,506	,794
PP10	44,07	37,237	,658	,783
PP11	44,13	36,051	,638	,782
PP12	44,23	38,185	,538	,792
PP13	44,27	40,685	,434	,801

TABULACIÓN DE INTERPRETACIÓN DE CONFIABILIDAD

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Anexo 06. Frecuencia de baremos

		Empowerment (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	19	23,8	23,8	23,8
	MEDIO	41	51,2	51,2	75,0
	ALTO	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

		Motivación (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	21,3	21,3	21,3
	MEDIO	54	67,5	67,5	88,8
	ALTO	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

		Delegación de poder (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	45	56,3	56,3	81,3
	ALTO	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

		Desarrollo (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	25	31,3	31,3	31,3
	MEDIO	38	47,5	47,5	78,8
	ALTO	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

		Liderazgo (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	22,5	22,5	22,5
	MEDIO	47	58,8	58,8	81,3
	ALTO	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

		Calidad del servicio (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	42	52,5	52,5	77,5
	ALTO	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Desempeño (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	25	31,3	31,3	31,3
	MEDIO	36	45,0	45,0	76,3
	ALTO	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Confiabilidad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	22	27,5	27,5	27,5
	MEDIO	51	63,7	63,7	91,3
	ALTO	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Conformidad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	27	33,8	33,8	33,8
	MEDIO	40	50,0	50,0	83,8
	ALTO	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Durabilidad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	30	37,5	37,5	37,5
	MEDIO	34	42,5	42,5	80,0
	ALTO	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Calidad percibida (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	25	31,3	31,3	31,3
	MEDIO	40	50,0	50,0	81,3
	ALTO	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Anexo 07. Carta de autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO SELVA ALEGRE

Arequipa, 20 de abril del 2022

ASUNTO:

Autorización para realizar encuestas en nuestras instalaciones

Srta. Caballero Castillo, Zarella y Srta. Huamani Sevincha, Anabel

Presente. -

Yo, Abog. Kimberly Stephanie Martínez Bejarano, identificado con DNI 42140332 de AREQUIPA, en mi calidad de Sub Gerente de Gestión de Recursos Humanos de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SELVA ALEGRE, autorizo a la Srta. Caballero Castillo, Zarella y la Srta. Huamani Sevincha, Anabel, identificados con el DNI 71828865 y el DNI 47519067 respectivamente, a realizar únicamente encuestas al personal de la municipalidad para el desarrollo del proyecto de tesis denominado "Empowerment y calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022".

Como condiciones contractuales, se obliga a los investigadores a (1) no divulgar ni usar para fines personales las encuestas suministradas a los servidores; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información recopilada, durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. Por ende, los estudiantes asumen que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material (encuestas), proporcionado por el personal de nuestra entidad, será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración.

Saludos

ATENTAMENTE,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO SELVA ALEGRE

Abog. Kimberly S. Martínez Bejarano
Sub Gerente de Gestión de Recursos Humanos

1992

Anexo 8. Evidencias

